

**PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA INSANI TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN *MURABAHAH***

(Studi pada PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung)



Skripsi

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)**

Oleh:

Oky Ridwinsyah

NPM: 1351020185

Program Studi : Perbankan Syariah

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN INTAN LAMPUNG

1439 H / 2017 M

**PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA INSANI TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN *MURABAHAH***

(Studi pada PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung)

Skripsi

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:

Oky Ridwinskyah

NPM : 1351020185

Program Studi : Perbankan Syariah

Pembimbing I : Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I

Pembimbing II : Any Eliza, S.E., M. Ak

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN INTAN LAMPUNG

1439 H / 2017 M

ABSTRAK

Perkembangan bank-bank syariah yang ada di Indonesia tentunya harus didukung oleh sumber daya insani yang berkompeten di bidangnya, karena sumber daya insani merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan dan kesehatan suatu bank. sumber daya insani mempunyai peranan yang menentukan baik buruknya penyajian jasa disuatu bank yang berdampak pada kepuasan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya insani terhadap tingkat kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah*. Pendekatan penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan sumber data yang digunakan adalah berupa data primer. Populasi penelitian yaitu nasabah pembiayaan *murabahah* pada januari – april 2017 yang berjumlah 302 nasabah. dengan sampel penelitian sebanyak 75 nasabah. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik regresi linier berganda. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji persamaan regresi dengan persepsi pengetahuan (X1), keterampilan (X2), sikap (X3) dan kepuasan nasabah (Y).

Hasil penelitian yang di peroleh pada uji F atau uji serempak menunjukan bahwa $F_{hitung} = 24,554$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ karena probabilitasnya jauh lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan, keterampilan dan sikap secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil uji t disimpulkan bahwa variabel pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan variabel keterampilan dan sikap tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan perhitungan parsial untuk t_{hitung} pada variabel pengetahuan diperoleh t_{hitung} sebesar 8,395 dengan nilai signifikansi 0,000 sedangkan variabel keterampilan diperoleh t_{hitung} 0,539 dengan nilai signifikansi 0,591 dan variabel sikap diperoleh t_{hitung} 0,876 dengan nilai signifikansi 0,389. hasil koefisien determinasi R^2 sebesar 0,488 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ada di BPRS Mitra Agro Usaha 48% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Dari hasil pengujian tersebut, bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan keterampilan serta sikap tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah*. Jadi semakin baik pengetahuan sumber daya insani di BPRS Mitra Agro Usaha maka nasabah akan merasa puas. Dan jika keterampilan serta sikap yang dimiliki sumber daya insani di BPRS Mitra Agro Usaha tidak baik maka nasabah akan merasa tidak puas.



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703289

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap
Tingkat Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah*
(Studi pada PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar
Lampung)

Nama : Oky Ridwingsyah

NPM : 1351020185

Jurusan : Perbankan Syariah

DISETUJUI

Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang

Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I,

Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I.

NIP. 19800801 200312 1 001

Pembimbing II

Any Eliza, S.E., M.Ak.

NIP. 19830815 200604 2 004

Ketua Jurusan

Ahmad Habibi, S.E., M.E.

NIP. 19790514 200312 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Suratmin Sukrame Bandar Lampung Telp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA INSANI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN
MURABAHAH** (Study Pada BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar
Lampung), disusun oleh **Okny Ridwingsyah, NPM : 1351020185**, Program studi
Perbankan Syariah, telah dilakukan sidang munaqasah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam.

Hari/Tanggal : Rabu/ 25 Oktober 2017

Waktu : 13.00 – 15.00 WIB

Tempat : AICIS I Gedung C

TIM/DEWAN PENGUJI

Ketua : **Madnasir, S.E., M.S.I.**

Sekretaris : **Suhendar, M.S.Ak., Akt.**

Penguji I : **Syamsul Hilal, S.Ag., M.Ag.**

Penguji II : **Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I.**

Bandar Lampung, Oktober 2017

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Moh. Bahrudin, M.A.

NIP. 195808241989031003

MOTTO

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat (QS. An-nisa : 58)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- 1 Bapakku M. Ridwan, dan Ibuku Wiwik Agustina, serta Kakekku M. Rais dan Alm. Nenek Mastati Suryati yang sangat saya cintai, yang selalu melimpahkan kasih sayang dan terus mendo'akan anaknya.
- 2 Adikku Azeng Nurindah Sari dan Saudara-saudaraku yang tercinta karena selalu memberikan doa yang baik.
- 3 Triana Wulandari yang selalu mensupport dan menyemangati untuk menyelesaikan skripsi.
- 4 Saudara, Kerabat, Sahabat dan orang-orang terdekat yang selalu mendukung dalam hal apapun.
- 5 Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2013 khususnya kls A terima kasih atas segala support yang telah diberikan secara sadar maupun tidak sadar.
- 6 Almamaterku UIN Raden Intan Lampung

RIWAYAT HIDUP

Okky Ridwingsyah dilahirkan di Tanjung Karang, pada tanggal 27 Oktober 1995, adalah anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Muhammad Ridwan dan Wiwik Agustina.

Adapun pendidikan yang telah ditempuh yaitu:

1. Taman kanak-kanak Kartini lulus pada tahun 2001
2. Sekolah Dasar Negeri 2 Pelita Bandar Lampung yang lulus pada tahun 2007
3. SMPN 18 Bandar Lampung yang lulus pada tahun 2010
4. SMKN 1 Bandar Lampung yang lulus pada tahun 2013
5. Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung masuk pada tahun 2013

KATA PENGANTAR

Assalammualaikum Wr. Wb

Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Insani Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah* (studi pada BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung)”** dengan lancar. Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tulus kepada:

- 1 Prof. Dr. H. Mukri, Ag., Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Lampung
- 2 Dr. Moh. Baharudin, M.A. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang senantiasa tanggap terhadap kesulitan-kesulitan mahasiswa.
- 3 Ahmad Habibi, S.E., M.E. Selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu mendukung mahasiswa yang mengerjakan skripsi.
- 4 Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I Selaku Pembimbing I dan Any Eliza, S.E., M. Ak. selaku Pembimbing II yang banyak meluangkan waktunya dalam membimbing, mengarahkan dan memotivasi sehingga skripsi dapat selesai dengan baik dan cepat.
- 5 Bapak/ibu dosen Fakultas Ekonnomi dan Bisnis Islam Lampung yang telah membantu dan memotivasi dalam setiap kegiatan perkuliahan.

- 6 Bapak Mat. Amin selaku Direktur Utama BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi.
- 7 Triana Wulandari terima kasih karena selalu memberikan dorongan yang baik untuk selalu optimis untuk menjejakan tugas akhir skripsi ini.
- 8 Teman-teman seluruh Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2013 khususnya untuk kls A Perbankan Syariah.

Peneliti menyadari penelitian ini masih banyak kekurangan dan jauh dalam batas kesempurnaan. Dengan demikian diharapkan pembaca memberikan masukan dan saran yang sifatnya membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat membantu dan menjadi sumbangan pemikiran untuk ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Bandar Lampung, September 2017
Penulis

Okky Ridwingsyah
1351020185

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
 BAB I. PENDAHULUAN.....	 1
A. Penjelasan Judul.....	1
B. Alasan Memilih Judul	2
C. Latar Belakang Masalah	3
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Masalah.....	11
F. Manfaat Penelitian	12
 BAB II. PENDEKATAN TEORITIS DAN TINJAUAN PUSTAKA.	 14
A. Sumber Daya Insani	14
1. Pengertian Sumber Daya Insani Dalam Manajemen	15
2. Fungsi Sumber Daya Insani Dalam Manajemen	16
B. Kompetensi Sumber Daya Insani	17
1. Pengertian Sumber Daya Insani.....	17
2. Indikator Kompetensi SDI.....	19
3. Kompetensi SDI dalam Islam	23
C. Kepuasan Nasabah	26
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	26
2. Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	30
3. Strategi Kepuasan Nasabah	31
4. Pandangan Islam Terhadap Kepuasan	32
D. Pembiayaan Murabahah	34
1. Pengertian Murabahah	34
2. Landasan Hukum Pembiayaan Murabahah	36
 E. Hubungan Kompetensi Sumber Daya Insani Terhadap Kepuasan Nasabah.....	 40
F. Kajian Pustaka	44
G. Kerangka Pikir	47

H. Hipotesis	48
BAB III. METODE PENELITIAN	54
A. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian	54
B. Sumber Data.....	55
C. Populasi dan Sampel	56
D. Definisi Oprasional Variabel Penelitian	57
E. Teknik Pengumpulan Data.....	62
F. Metode Analisis data.....	64
1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas	64
2. Uji Asumsi Klasik.....	65
a. Uji Normalitas.....	65
b. Uji Multikolinieritas.....	66
c. Uji Heteroskedastisitas.....	66
3. Analisis Regresi Linier Berganda	67
a. Analisis Koefisien Determinasi	68
b. Uji t (Uji Parsial).....	68
c. Uji F (Uji Simultan)	69
BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	70
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	70
1. Sejarah Berdirinya BPRS Miiitra Agro Usaha.....	70
2. Dasar Hukum Berdirinya BPRS Mitra Agro Usaha.....	71
3. Visi dan Misi BPRS Miiitra Agro Usaha	71
4. Struktur Pemilik dan Pengurus BPRS Mitra Agro Usaha	72
5. Produk-produk BPRS Miiitra Agro Usaha	75
6. Kompetensi Sumber Daya Insani pada BPRS Mitra Agro Usaha.....	78
B. Gambaran Umum Responden.....	79
1. Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
2. Jawaban Responden Berdasarkan Usia	80
3. Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	81
C. Analisi Data.....	81
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	81
a. Uji Validitas	81
b. Uji Reliabilitas	82
2. Uji Asumsi Klasik.....	83
a. Uji Normalitas.....	83
b. Uji Multikolinieritas.....	84

c. Uji Heteroskedastisitas	85
3. Analisis Regresi Linier Berganda	87
a. Analisis Koefisien Determinasi	87
b. Uji t (Uji Parsial)	88
c. Uji F (Uji Simultan)	89
D. Pembahasan	90
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	111
A. Kesimpulan	111
B. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Oprasional Variabel	60
Tabel 4.1	Distribusi Jawaban Respnden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
Tabel 4.2	Distribusi Jawaban Respnden Berdasarkan Usia	80
Tabel 4.3	Distribusi Jawaban Respnden Berdasarkan Pekerjaan.....	81
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas.....	82
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas	84
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinieritas	85
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda Dan Persamaan Regresi	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir.....	47
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BPRS Mitra Agro Usaha.....	74
Gambar 4.2	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas dengan Scatter Plot	86

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk menghindari adanya kesalahpahaman dalam memahami permasalahan dan mengembangkan judul skripsi ini, maka perlu dipertegas judul yang saya ambil yaitu:

“PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA INSANI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN *MURABAHAH* (Study Pada BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung)”

Adapun istilah-istilah yang perlu dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh dalam istilah penelitian disebut dengan akibat *asosiatif* yakni suatu penelitian yang mencari pertautan nilai antara satu variabel dengan variabel yang lain.¹
2. Kompetensi merupakan faktor mendasar yang dimiliki seseorang yang mempunyai kemampuan lebih, yang membuatnya berbeda dengan seseorang yang mempunyai rata-rata atau biasa saja.²
3. Sumber Daya Insani (SDI) adalah orang-orang yang ada dalam organisasi yang memberikan sumbangan pemikiran dan melakukan berbagai jenis pekerjaan dalam mencapai tujuan organisasi.³

¹Sugiono, *Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2001), h. 7.

²A.A Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), h. 113.

³Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2007), h. 25.

4. Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.⁴
5. Pembiayaan *murabahah* adalah jasa pembiayaan jual beli barang pada harga asli ditambah dengan keuntungan yang telah disepakati. Dalam *murabahah* penjual harus memberitahu harga pokok yang ia beli dan menentukan suatu keuntungan sebagai tambahan.⁵

Berdasarkan uraian istilah di atas maka yang dimaksud judul skripsi ini adalah menjelaskan kemampuan kompetensi yang dimiliki sumber daya insani di BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung yang dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah, karena kompetensi sumber daya insani merupakan bagian yang penting dalam meningkatkan sebuah nilai terhadap tingkat kepuasan nasabah BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.

B. Alasan Memilih Judul

1. Alasan Objektif

Dengan berkembangnya bank-bank syari'ah di Indonesia tentunya harus ada dukungan oleh sumber daya insani yang berkompeten dalam

⁴Philip Kottler, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol* (Jakarta: Erlangga, 2005), h. 139.

⁵Antoni Syafi'i, *Bank Syari'ah (Dari Teori ke Praktek)* (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 58.

bidangnya, karena sumber daya insani yang berkompeten merupakan roda penggerak perbankan syariah untuk dapat berkembang dan maju, sebab tidak mungkin suatu bank syariah dapat mencapai kesuksesan tanpa sumber daya insani yang berkompeten.

2. Alasan Subjektif

Sebagai upaya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan serta sebagai bahan referensi untuk peneliti dibidang kompetensi sumber daya insani dan kepuasan nasabah dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan penelitian karya ilmiah yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku pada saat ini. Bahan-bahan informasi buku yang tersedia sebagai bahan rujukan yang berhubungan dengan topik penelitian cukup banyak sehingga memudahkan dalam melakukan penelitian.

C. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan syariah maupun lembaga keuangan syariah pada akhir-akhir ini tergolong cepat. Salah satu alasannya adalah keyakinan yang kuat di kalangan masyarakat muslim bahwa perbankan maupun lembaga keuangan konvensional mengandung unsur riba yang dilarang agama Islam. Selain itu terbukti dengan merabahnya lembaga keuangan syariah termasuk “Baitul Mal Wat Tamwil” yang biasa disebut BMT dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) sesungguhnya dilatarbelakangi oleh pelarangan riba secara tegas dalam al-qur’an. Sementara di sisi lain kendati haramnya riba

bersifat mutlak dan disepakati oleh setiap pribadi muslim berdasarkan dalil-dalil yang sudah dijelaskan dalam al-qur'an dan hadits.

Bank sebagai intermediasi antara pihak yang mempunyai dana dan yang membutuhkan dana maka sektor perbankan sangat bergantung pada kepercayaan dari masyarakat. Mengingat yang dikelola oleh bank adalah dana, baik dana pemilik maupun dana masyarakat, maka sektor perbankan mengendalikan kepercayaan. Oleh karena itu, selain membutuhkan tenaga-tenaga terampil dan professional, bank harus dikelola oleh sumber daya insani yang memiliki integritas moral yang baik dan terpercaya. Bank syariah memiliki kegiatan usaha antara lain, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, melakukan penyaluran dana, memberikan jasa-jasa, yang kesemuanya dilakukan dengan prinsip syari'ah.⁶

Menyadari pentingnya pengembangan sumber daya insani ini, Bank Indonesia melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor : 5/14/PBI/2003, mewajibkan bank untuk menyediakan dana pendidikan pegawai sekurang-kurangnya 5% dari anggaran pengeluaran sumber daya manusia setiap tahun untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai bank dalam bidang operasional dan pengelolaan bank.⁷

Adapun dasar pertimbangan SK tersebut antara lain adalah karena sumber daya insani (SDI) merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan dan kesehatan suatu bank sehingga perlu dipersiapkan yang

⁶Budisantoso dan Triandaru, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 103.

⁷Dendawijaya Lukman, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), h. 74.

profesional yang perlu diciptakan dalam waktu panjang dan dengan biaya yang besar. Setiap bank wajib mengupayakan peningkatan kemampuan dan keterampilan pegawainya guna memenuhi kebutuhan tenaga profesional.

Manajemen SDI berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada para pekerja dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan kemampuannya, agar menjadi sumber daya manusia yang kompetitif. Pelayanan diberikan dengan menyelenggarakan program-program yang berisi kegiatan perluasan, perbaikan sikap, penambahan pengetahuan dan keterampilan, dan upaya-upaya menciptakan rasa aman dan kepuasan bekerja.⁸ Jadi, apabila kualitas SDI baik mereka perlu adanya rasa nyaman dan aman dalam bekerja, akan memberikan loyalitas yang baik pada perusahaan dimana tempat mereka bekerja.

Dalam kondisi persaingan yang ketat, diwujudkan dengan munculnya berbagai macam lembaga keuangan Islam maka hal utama yang harus diprioritaskan adalah kepuasan nasabah atau konsumen (*customer satisfaction*) yang pada akhirnya akan menarik minat pelanggan untuk membeli ulang suatu produk perbankan, sehingga lembaga keuangan Islam dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Minat beli ulang suatu produk dipengaruhi langsung oleh kepuasan nasabah pada merek atau produk yang diakumulasikan melalui waktu dijelaskan bila nasabah menyatakan bahwa dirinya puas, mereka belum tentu menjadi loyal. Loyalitas nasabah terjadi apabila nasabah merasa benar-benar merasa puas, setelah nasabah menerima dan merasakan manfaat ataupun

⁸Arif Barda Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Citra Aditya Bakti, 1998), h. 85.

nilai dari suatu produk yang berarti nyaman dan menguntungkan, nasabah tersebut telah memiliki perilaku loyal, rasa puas dan komitmen terhadap produk itu, dimana pada akhirnya dapat menimbulkan tujuan untuk membeli ulang produk itu dimasa yang akan datang.

Agar sumber daya insani di perbankan syari'ah mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan cepat serta dapat mampu mengkomunikasikan produk dan jasa perbankan secara jelas dan selalu bersikap ramah dan adil dalam melayani nasabah sehingga nasabah dapat merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang ada di perbankan syari'ah. Ketika nasabah merasa puas atas pelayanan dan mendapatkan nilai atau manfaat setelah menjalin kerjasama di perbankan syari'ah sesuai apa yang diharapkan. Nasabah akan cenderung melakukan transaksi kembali, tetap setia untuk waktu yang lama dan memungkinkan merekomendasikan suatu perusahaan kepada teman atau kerabat. Sesuai dengan definisi dari kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap *ekspektasi* mereka.

BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Berawal dari keinginan para pendiri untuk turut serta dalam pengembangan ekonomi kerakyatan, pada tanggal 2 maret 2009 didirikanlah sebuah lembaga keuangan mikro bernama PT. BPRS Mitra Agro Usaha, didirikan atas persetujuan prinsip Bank Indonesia No. 11/115/DKBU tanggal 2 Maret 2009 dan memiliki pengesahan

badan hukum perseroan dari pemberi hukum dan hak asasi manusia No. AHU-21384.AH.01.01 tahun 2009 tanggal 18 Mei 2009, pemberian izin usaha Gubernur Bank Indonesia No. 12/17/KEP.GBI/DPG/2010 tanggal 9 Maret 2010 dan mulai beroperasi tanggal 5 April 2010.

Hal utama yang membedakannya dengan bank konvensional adalah dalam cara menghimpun dan menyalurkan dana dari dan kepada masyarakat harus sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah. Peranan BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung adalah sebagai wadah menghimpun dan menyalurkan dananya pada usaha-usaha yang dilakukan masyarakat dengan berdasarkan pada sistem perekonomian syari'at Islam. Untuk menjalankan peranannya tersebut, maka terdapat produk-produk pendanaan yang berupa simpanan dan produk-produk penyaluran dana berupa pembiayaan.

Terdapat beberapa *fenomena* yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah yang memungkinkan akan menyebabkan nasabah tersebut berpindah pada bank lain yang kualitas layanan beserta perangkat-perangkat pendukungnya lebih baik, fenomena tersebut seperti kurang ramahnya pegawai dalam melakukan pelayanan, kurangnya pengetahuan SDI tentang perbankan syari'ah, mesin print tabungan yang sering rusak, sehingga menyebabkan terjadinya banyak kekecewaan pada nasabah, hal tersebut akan mempengaruhi penjualan produk-produk seperti pembiayaan *murabahah* dan pelayanan nasabah.⁹

⁹Pengamatan prariset selama 1 minggu di BPRS Mitra Agro Usaha, pada tanggal 16 Januari 2017 – 20 Januari 2017.

Penyaluran dana berupa pembiayaan yang sesuai dengan syariat Islam yang disesuaikan dengan kebutuhan mitra seperti pembiayaan *Mudharabah* (Bagi Hasil), Pembiayaan *murabahah* (Jual Beli), Pembiayaan *Al Ijarah* (Sewa Menyewa), sehingga masyarakat yang membutuhkan dana dapat memilih akad yang sesuai.

Pemberian kredit dapat mendorong peningkatan ekonomi dan kesejahteraan sosial masyarakat dan harus dikelola dengan baik oleh lembaga keuangan tersebut. Sebaliknya pengelolaan yang tidak baik dikarenakan keterbatasan sumber daya insani dan minimnya kemampuan SDI akan menimbulkan masalah bahkan akan menyebabkan kemunduran lembaga keuangan syari'ah tersebut.

Kompetensi SDI yang baik itu harus memiliki pengetahuan akademik yang luas serta keterampilan yang handal, karena pengetahuan dan keterampilan merupakan kunci utama seorang SDI yang berkualitas pengembangan pengetahuan dan keterampilan harus dilakukan agar kepuasan terhadap nasabah dapat ditingkatkan, tidak hanya pengetahuan dan wawasan saja yang menjadi faktor penting dalam kualitas seorang SDI, pelayanan yang diberikan oleh seorang SDI merupakan kualitas SDI itu sendiri, pelayanan yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat tepat, dan dengan

etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi nasabah itu sendiri.¹⁰

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan kepuasan kepada nasabah dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa harus secara maksimal.¹¹ Sebagaimana firman Allah SWT dalam ayat di bawah ini :

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْنَتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ

Artinya: Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya. (Q.S : Al-Muminun: 8)

Dalam Tafsir Jalalayn menerangkan kandungan isi Q.S : Al-Muminun Ayat 8 ialah (Dan orang-orang yang terhadap amanat yang dipercayakan kepada mereka) dapat dibaca secara jamak dan mufrad, yakni Amaanaatihim dan Amaanatihim (dan janji mereka) yang mereka adakan di antara sesama mereka atau antara mereka dengan Allah, seperti salat dan lain-lainnya (mereka memeliharanya) benar-benar menjaganya.

Ayat tersebut apabila dihubungkan dengan dunia bisnis menjadi landasan perusahaan untuk dapat memberikan produk dan pelayanan jasa kepada konsumen sesuai dengan permintaan konsumen dan kepercayaan yang telah diberikan konsumen kepada perusahaan.

¹⁰Hasibuan Malayu S.P, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), h. 102.

¹¹Ridwan, *Kualitas Pelayanan Jasa Dalam Islam* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), h. 27

Sumber daya insani adalah manusia yang menjadi tulang punggung dalam roda menjalankan operasional suatu bank.¹² Pelaku itulah yang dimaksud sumber daya insani. Pembahasan mengenai sumber daya insani dimulai dari manusia sebagai makhluk yang diciptakan oleh Allah SWT dengan sebaik-baiknya bentuk, yang sesuai dengan firman Allah dalam surat At-tiin ayat 4 :¹³

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ ﴿٤﴾

Artinya : Sesungguhnya Kami telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya. (Q.S At-tiin : 4).

Berdasarkan ayat di atas diciptakannya manusia oleh sang maha pencipta yaitu Allah SWT adalah sebagai penerima dan pelaksana ajaran, sehingga manusia diciptakan dan ditempatkan pada kedudukan yang sangat mulia. Untuk mempertahankan kedudukannya yang mulia itu Allah melengkapi manusia dengan akal dan perasaan sehingga manusia tersebut dapat menerima dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan mengamalkan ilmu yang dimilikinya. Hal ini berarti bahwa kedudukan manusia sebagai makhluk yang mulia itu karena akal dan perasaan,

Maka berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam sebuah skripsi yang berjudul

¹²Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), h. 133.

¹³Departemen Agama RI, “*Tarjamah Al-Quran Al Karim*” (Bandung: PT. Al-Ma’arif, 1996), Surat At-tiin, ayat 8, h. 903.

**“PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA INSANI TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN *MURABAHAH*
(Study Pada BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung)”**

D. Rumusan Masalah

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* di BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung?
2. Bagaimana ketiga faktor tersebut berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* di BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* di BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui ketiga faktor tersebut berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* di BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat penelitian dalam tulisan ini adalah agar dapat menjadi tambahan literatur atau referensi dan menambah ilmu

pengetahuan penulis serta pembaca mengenai ilmu-ilmu perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi akademisi, menambah khasanah kepustakaan dan bahan referensi bagi peneliti yang akan datang mengenai pengaruh kompetensi sumber daya insani terhadap tingkat kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah*.
- b. Bagi Perusahaan, Sebagai bahan pertimbangan dan masukan di dalam menilai kompetensi sumber daya insani dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil yang didapat dari penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai pedoman bagi BPRS Mitra Agro Usaha di masa yang akan datang. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat lebih meningkatkan kompetensi sumber daya insaninya demi kepuasan nasabah.
- c. Bagi Peneliti, Sebagai sarana untuk mempraktekan teori-teori yang didapatkan. Penelitian ini sebagai salah satu potensi sumber daya insani yang berkualitas. Penulis juga ingin menambah wawasan dan pengetahuan tentang peran kompetensi SDI dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BPRS. Di samping itu untuk meningkatkan pemahaman penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan berdasarkan kenyataan yang ada di lapangan. Penelitian ini juga salah satu tujuan utama penulis dalam menyelesaikan program starsatu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Sumber Daya Insani

Sumber daya insani merupakan faktor dominan, karena satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, karsa, kebutuhan, pengetahuan dan keterampilan, motivasi, karya dan prestasi. Karena pada prinsipnya juga sumber daya insani merupakan satu-satunya sumber daya yang sangat menentukan organisasi. Organisasi yang memiliki tujuan yang amat bagus, dilengkapi dengan fasilitas, sarana dan prasarana yang canggih, akan tetapi tanpa sumber daya insani yang baik, maka kemungkinan besar sulit untuk mencapai suatu tujuan.

Oleh karena itu sumber daya insani yang berkompeten di segala bidang sangat diperlukan, mengingat makin majunya teknologi di jaman sekarang dan keinginan nasabah yang ingin serba cepat dan mudah dalam hal pelayanan. Untuk mempertahankan kepercayaan konsumen (nasabah) perusahaan harus mampu memiliki dan menciptakan sumber daya insani yang handal, sehingga investasi dalam sumber daya ekonomi yang paling berharga, yaitu sumber daya insani tidak dapat ditunda lagi. Karena sejatinya perubahan adalah suatu yang pasti terjadi, apabila perusahaan tidak dapat mempersiapkan itu semua maka kemungkinan akan mengalami penurunan kepuasan nasabah.

1. Definisi Sumber Daya Insani dalam Manajemen

Manajemen sumber daya insani adalah manusia sebagai sumber penggerak suatu proses produksi yang harus mempunyai karakteristik sifat-sifat yang dimiliki oleh para Rasul yaitu Shiddiq (jujur), Amanah (terpercaya), Tabligh (transparan), dan Fathanah (Cerdas).¹⁴

Manajemen sumber daya insani adalah seni dan ilmu memperoleh dan memajukan serta memanfaatkan tenaga kerja sehingga tujuan organisasi dapat terealisasi secara daya guna sekaligus adanya kegairahan bekerja dari pekerja.¹⁵

Sumber daya manusia (insani) merupakan terjemahan dari *human resource*, tenaga atau kekuatan manusia (*energy* atau *power*). Sumber daya yang juga disebut tenaga, kemampuan, kekuatan, keahlian yang dimiliki oleh manusia, dipunyai juga oleh makhluk organism lainnya. Misalnya pada hewan, tumbuh-tumbuhan bahkan dipunyai juga oleh unsur dalam.¹⁶

Sumber daya insani ialah manusia sebagai sumber daya penggerak suatu proses produksi, harus mempunyai karakteristik atau sifat-sifat yang diilhami dari shifatul anbiyaa' atau sifat-sifat para nabi yaitu : shiddiq

¹⁴Din Hafiduddin, *Manajemen Syari'ah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2006), h. 5.

¹⁵M. Manullang, *Manajemen Personalia* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1994), h. 5.

¹⁶Abdurrahmat Fathoni, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), h. 11.

(benar), itqan (profesional), fathanah (cerdas), amanah (jujur/terpercaya) dan tabligh (transparan).¹⁷

Sumber daya insani konsen terhadap pengaturan aktivitas dan hubungan terhadap antar karyawan. Mereka diharapkan mampu menunjukkan kinerja secara optimal.

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai sumber daya manusia (insani) di atas, bahwa sumber daya insani adalah manusia yang menjadi ujung tombak suatu perusahaan yang mampu memberikan sumbangan terhadap usaha untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan.

2. Fungsi Sumber Daya Insani

Kendala manajemen sumber daya manusia dalam arti luas diterapkan fungsi-fungsi pokok manajemen utamanya yang meliputi fungsi-fungsi manajemen dan fungsi-fungsi manajemen personalia yaitu fungsi-fungsi operatif. Fungsi-fungsi manajemen biasanya meliputi¹⁸ :

a. Perencanaan

Adalah menentukan terlebih dahulu program sumber daya manusia yang akan dilaksanakan.

b. Pengorganisasian

Manajer sumber daya manusia haruslah membentuk organisasi dengan merancang susunan berbagai hubungan antar jabatan.

¹⁷Salim Basalamah, *Islamic Human Capital Managemen* (Bandung: Pustaka Media, 2015), h. 137.

¹⁸Ambar Teguh Sulistyani dan Rosdiah, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003), h. 13.

c. Pengarahan

Fungsi ini berarti mengusahakan agar karyawan bekerja sama secara efektif.

d. Pengawasan

Pengawasan adalah mengamati dan membandingkan pelaksanaan dengan rencana dan mengoreksi apabila terjadi penyimpangan.

B. Kompetensi Sumber Daya Insani

Sumber daya insani memegang peranan yang sangat penting dan menentukan produktivitas. Tanpa sumber daya insani yang handal, penggunaan pemanfaatan sumber-sumber lainnya akan menjadi tidak efektif.

Peran SDI dalam organisasi atau perusahaan mempunyai arti penting dengan pekerjaan itu sendiri, mengingat pentingnya peran sumber daya insani dalam perusahaan, maka kompetensi menjadi aspek yang menentukan keberhasilan organisasi atau perusahaan.

1. Pengertian Kompetensi

Kompetensi berasal dari kata kompeten yang berarti cakap (mengetahui) berkuasa (memutuskan, menentukan), sedangkan kompetensi berarti kewenangan (kekuasaan) untuk menentukan (memutuskan sesuatu).¹⁹

¹⁹Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga (Departemen Pendidikan Nasional: Balai Pustaka), h. 584.

Secara Etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan dan perilaku yang baik.²⁰

Kompetensi menurut Spencer merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berfikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu yang cukup lama.²¹

Kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standard yang diterapkan.²²

Kompetensi memang sangat menentukan kemampuan saing perusahaan, apalagi yang menyandarkan kekuatannya pada profesionalisme orang yang terjadi pada setiap perusahaan. Berdasarkan beberapa pengertian, dapat disimpulkan kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan

²⁰Ratminto dan Atik Septi, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 52.

²¹Malayu Hasibuan, *Op.Cit*, h. 87.

²²Pasal 10 ayat 4 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.

keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memampukan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan.

2. Indikator Kompetensi Sumber Daya Insani

Seiring dengan persaingan yang semakin tajam karena perubahan teknologi yang cepat dan lingkungan yang begitu drastis pada setiap aspek kehidupan manusia, setiap organisasi membutuhkan sumber daya insani yang mempunyai kompetensi agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan bernilai. Dengan kata lain, organisasi tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang memuaskan (*customer satisfaction*), tetapi juga berorientasi pada nilai (*customer value*) sehingga organisasi tidak semata-mata mengejar pencapaian produktivitas kerja yang tinggi, tetapi lebih kepada kinerja dalam proses pencapaiannya. Beberapa ahli berpandangan bahwa kompetensi seseorang akan menghasilkan kinerja yang baik sehingga nasabah menjadi terpuaskan.²³

Pengembangan SDI berbasis kompetensi dilakukan agar dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil

²³Hutapea, Parulian dan Nuarianna Thoha. *Kompetensi Plus* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2008), h. 5.

keputusan sesuai dengan perannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan keterampilan. Sumber daya manusia yang berbasis kompetensi dapat meningkatkan kapasitas dan membangun fondasi yang kuat yang sesuai tuntutan usaha karena apabila orang-orang yang bekerja dalam organisasi memiliki kompetensi yang tepat sesuai dengan tuntutan pekerjaannya.

Adapun karakteristik atau indikator kompetensi, adalah sebagai berikut:²⁴

a. Pengetahuan

Pengetahuan pegawai turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, pegawai yang mempunyai pengetahuan yang cukup akan meningkatkan efisiensi perusahaan termasuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (nasabah). Namun bagi pegawai yang belum mempunyai pengetahuan cukup, maka akan bekerja tersendat-sendat. Pemborosan bahan, waktu dan tenaga serta faktor produksi yang lain akan diperbuat oleh pegawai berpengetahuan kurang. Pemborosan ini akan mempertinggi biaya dalam pencapaian tujuan organisasi. Pengetahuan meliputi kompetensi *analytical thinking* (berpikir

²⁴*Ibid.* h. 87.

analitis), *conceptual thinking* (berpikir konseptual), *expertise* (berpikir sesuai pekerjaan).²⁵:

- 1) *Analytical thinking* (AT) adalah kemampuan memahami situasi dengan merincinya menjadi bagian-bagian kecil, atau melihat implikasi sebuah situasi secara rinci. Pada intinya, kompetensi ini memungkinkan seseorang berpikir secara analitis atau sistematis terhadap sesuatu yang kompleks.
- 2) *Conceptual thinking* (CT) adalah memahami sebuah situasi atau masalah dengan menempatkan setiap bagian menjadi satu kesatuan untuk mendapatkan gambar yang lebih besar. Termasuk kemampuan mengidentifikasi pola atau hubungan antar situasi yang tidak secara jelas terkait; mengidentifikasi isu mendasar atau kunci dalam situasi yang kompleks. CT bersifat kreatif, konsepsional, atau induktif.
- 3) *Expertise* (EXP) termasuk pengetahuan terkait pada pekerjaan (bisa teknis, profesional, atau manajerial), dan juga motivasi untuk memperluas, memanfaatkan, dan mendistribusikan pengetahuan tersebut.

b. Keterampilan

Pegawai yang mempunyai kemampuan kerja yang baik, maka akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sebaliknya

²⁵Ismail Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia:Kompilasi Teori Karir, Kompetensi dan Kinerja Organisasimenju pada Aplikasi Bisnis Global* (Jakarta : Dwiputra Pustaka Jaya, 2013), h. 132.

pegawai yang tidak terampil. akan memperlambat tujuan organisasi. Untuk pegawai-pegawai baru atau pegawai dengan tugas baru diperlukan tambahan kemampuan guna pelaksanaan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Begitu juga dengan pegawai yang ada di BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung. Keterampilan meliputi kemampuan mencari informasi, pro aktif dalam bekerja dan kualitas ketelitian kerja.²⁶ :

- 1) Kemampuan mencari informasi adalah dorongan seseorang dalam berkreaitifitas mencari informasi demi kepentingan pekerjaannya dan usaha tambahan yang dikeluarkan untuk mengumpulkan informasi lebih banyak.
- 2) Proaktif adalah Kemampuan membuat pilihan-pilihan berdasarkan prinsip-prinsip serta nilai-nilai yang berlaku.
- 3) Kualitas ketelitian kerja adalah tindakan seseorang dalam meningkatkan kualitas pekerjaannya dengan teliti untuk tujuan pribadi atau organisasi.

c. Konsep Diri dan Nilai-Nilai (Sikap)

Konsep diri dan nilai-nilai merujuk pada sikap. Disamping pengetahuan dan keterampilan pegawai, hal yang perlu diperhatikan adalah sikap atau perilaku kerja pegawai. Apabila pegawai mempunyai sifat yang mendukung pencapaian tujuan organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan

²⁶*Ibid.* h. 133.

dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Konsep diri atau sikap meliputi ²⁷ :

- 1) Kemampuan berkreatifitas dalam bekerja adalah kemampuan seseorang memberikan ide-ide kreatif dan didukung sikap dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya.
- 2) Semangat kerja yang tinggi adalah kemauan seseorang dengan sungguh-sungguh untuk bekerja secara kooperatif dengan pihak lain, menjadi bagian sebuah tim, bekerja bersama sehingga menjadi lebih kompetitif.
- 3) Kemampuan perencanaan adalah kemauan seseorang atau organisasi dalam menyusun program kerja demi tercapainya tujuan perusahaan.

3. Kompetensi SDI dalam Islam

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas pengetahuan dan keterampilan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.²⁸ Dengan demikian, kompetensi menunjukkan pengetahuan dan keterampilan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, atau unggulan bidang tersebut. Suatu pekerjaan itu harus dilakukan berdasarkan kesadaran dan

²⁷*Ibid.* h. 134.

²⁸Wibowo, *Sistem Manajemen Kinerja* (Jakarta: Gramedia, 2007), h. 86.

pengetahuan yang memadai sesuai dengan firman Allah SWT pada Q.S Al-Isra' : 36.

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ
كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا ﴿٣٦﴾

Artinya : Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungan jawabnya. (Q.S Al-Isra : 36).

Kompetensi sumber daya insani dalam Islam harus berlandaskan pada sifat Nabi Muhammad SAW :²⁹

a. *Shiddiq*

Shiddiq bearti benar/jujur, hendaknya dijadikan visi hidup seseorang muslim. Hal ini berimplikasi pada efektivitas (mencapai tujuan yang tepat dan benar) dan efesien (melakukan kegiatan dengan benar teknik dan metode yang tidak menyebabkan keborosan/mubadzir).

b. *Amanah*

Amanah dalam arti luas adalah melaksanakan segala kewajiban sesuai dengan ketentuan Allah dan takut terhadap atasannya, yang bearti dapat dipercaya harus menjadi misi hidup seseorang muslim : bertanggung jawab, dapat dipercaya dan kredibilitas.

c. *Fathonah*

²⁹*Ibid*, h.173.

Fathonah berarti cerdas, cerdik dan bijaksana, jadi hendaknya menjadi strategi hidup seorang muslim.

d. *Tabligh*

Tabligh berarti menyampaikan. Sifat ini harus menjadi strategi hidup seseorang muslim (seseorang muslim harus komunikatif dan terbuka). Sifat-sifat Nabi Muhammad SAW ini hendaknya dijadikan tauladan, bahwa segala sesuatu yang datang dari Allah dan Rasul Nya pasti benar.

Relevansi nilai-nilai *shidiq*, *amanah*, *fathonah* dan *tabligh* guna mendukung pengembangan sumber daya insani di bidang lembaga keuangan syari'ah, menjadi sangat penting apabila kita melihat permasalahan yang terjadi di bidang perbankan. Dengan demikian, baik konsepsi manajemen modern maupun nilai-nilai yang terkandung dalam konsepsi manajemen Islami memiliki banyak kesamaan yaitu bahwa hendaknya setiap pekerjaan dikerjakan oleh orang-orang yang memiliki kompetensi dalam bidangnya, tanpa terkecuali SDI di bidang lembaga keuangan syari'ah.

Terlebih lagi bahwa SDI yang dibutuhkan oleh lembaga keuangan syari'ah adalah sosok SDI yang memiliki kapabilitas dalam bidang ekonomi dan lembaga keuangan syari'ah dipadukan dengan kapabilitas syari'ah. Untuk melaksanakan pengelolaan sumber daya insani secara efisien dan efektif sekaligus menghantarkan sumber daya insani kepada

derajat insan kamil, sehingga nasabah akan merasa puas apabila SDI yang dimiliki perusahaan kredibel.

C. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama dengan harapan pelanggan. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.³⁰ Bagi pelanggan, apa yang dihasilkan yaitu perusahaan baginya tidak begitu penting. Pelanggan memikirkan apa yang akan dibelinya untuk memuaskan kebutuhannya atas dasar pertimbangan nilai inilah selanjutnya akan menentukan bentuk apa bisnis yang perlu dikembangkan.

Pelayanan pelanggan bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang pelanggan. Kita harus merumuskan pelayanan bermutu melalui mata pelanggan (nasabah). Hanya bila pelanggan menganggap bahwa anda sebagai pelayanan telah memberikan pelayanan pelanggan bermutu.

³⁰Fandu Tjiptono, *Kualitas Jasa : Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), h. 48.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dibandingkan dengan harapannya. Nasabah baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan perbankan yang mereka dapatkan sama atau melebihi dari apa yang mereka harapkan dan perasaan kecewa nasabah akan timbul apabila kinerja yang diperolehnya tidak sesuai dengan apa yang menjadi harapannya.³¹

Kepuasan yang tinggi merupakan harapan setiap nasabah, yang tidak akan terhindarkan karena adanya keragaman yang terkait dengan produksi jasa. Pelanggan jangka panjang dalam situasi ini akan lebih memanfaatkan karena pengalaman positif sebelumnya, dan pelanggan yang puas akan kurang tertarik dengan tawaran pesaing. Tidak mengherankan bahwa perusahaan telah terobsesi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya langsung dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan.

Apabila pelayanan yang diterima pelanggan melampaui kepuasan, pelanggan akan sangat puas dan terkejut. Pelayanan yang melampaui kepuasan dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut³² :

- a. Keinginan untuk dilayani dengan baik dan benar. Pelanggan berharap dilayani dengan baik karena dia melihat pelanggan lainnya dilayani dengan baik serta dilayani dengan benar, dimana pelayanan yang benar tergantung pada falsafah individu yang bersangkutan.

³¹Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol* (Jakarta: Erlangga, 2005), h. 158.

³²Freddy Rangky, *Measuring Customer Satisfaction*, cetakan kedua, (Jakarta: PT Gramedia, 2003), h. 123.

- b. Kebutuhan perorangan. Pelayanan yang diharapkan pelanggan karena kebutuhan pelayanan tersebut bersifat mendasar dan terkait dengan kesejahteraan pelanggan.
- c. Janji secara langsung. Pelayanan yang diharapkan pelanggan karena pelanggan dijanjikan mendapatkan pelayanan seperti itu secara langsung oleh pemberi/organisasi jasa.
- d. Janji tidak langsung. Pelayanan yang diharapkan pelanggan karena pelanggan memperoleh petunjuk yang berkaitan dengan pelayanan tersebut sehingga dia menarik kesimpulan tentang pelayanan seperti apa yang seharusnya diberikan. Petunjuk tersebut meliputi harga serta peralatan pendukung pelayanan.
- e. Pelayanan yang diperkirakan. Pelayanan minimal yang dapat diterima pelanggan karena pelanggan telah memperkirakan akan mendapatkan pelayanan seminimal itu. Pelayanan yang diperkirakan tersebut cenderung merupakan perkiraan pelanggan atas transaksi individu dan bukan keseluruhan hubungan dengan penyedia jasa.

Perusahaan tidak hanya ingin memperbaiki hubungan dengan mitranya saja, tetapi juga dengan nasabahnya. Dahulu banyak perusahaan yang tidak begitu mementingkan nasabah. Nasabah mereka tidak memiliki alternatif ke bank lain, sehingga perusahaan tidak perlu pusing untuk benar-benar memuaskan seluruh pelanggannya.

Banyak perusahaan memfokuskan pada kepuasan tinggi karena para pelanggan yang kepuasannya hanya biasa-biasa saja akan mudah untuk berubah

bila mendapat tawaran yang lebih baik. Mereka yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.³³

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi pelanggan.

Adapun manfaat perusahaan memperhatikan kepuasan pelanggan dikemukakan oleh fandy Tjiptono dalam bukunya yang berjudul Strategi Bisnis meliputi :³⁴

- a. Reputasi perusahaan semakin positif di mata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya
- b. Mendorong loyalitas pelanggan
- c. Memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga banyak membeli
- d. Meningkatkan volume penjualan dan keuntungan

³³Kotler, *Op. Cit.* H. 125.

³⁴Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 123.

- e. Hubungan harmonis
- f. Mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan serta kebanggaan yang lebih baik
- g. Menekan biaya melayani pelanggan sebagai dampak familiaritas dan relasi khusus dengan pelanggan
- h. Terbukanya peluang melakukan penjualan silang (*cross selling* produk)

Berdasarkan pengertian yang ada dapat dipahami, bahwa kepuasan pelanggan merupakan kesetiaan konsumen terhadap perusahaan atau suatu produk tertentu dengan disertai tindakan untuk membeli kembali dan konsumen bersedia mengembangkan hubungan kembali.

2. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan oleh setiap perusahaan untuk memantau atau mengukur kepuasan nasabah yaitu :³⁵

- a. Kualitas jasa atau service dan kualitas produk

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan produk dan jasa bagi para pelanggannya agar pelanggan merasa puas dengan produk yang ditawarkan.

- b. Kemudahan dalam mendapatkan service yang sesuai prosedur penyampaian jasa

³⁵Fandu Tjiptono, *Op. Cit.* H. 57.

Metode ini dilakukan dengan cara memberikan kemudahan kepada nasabah yang sesuai dengan prosedur yang ada di perusahaan agar nasabah memiliki tingkat kepuasan yang tinggi.

c. Minat menabung kembali

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah agar dapat berkunjung kembali ke bank.

d. Kepuasan secara keseluruhan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dan perhatian dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Sehingga pelanggan dapat memiliki kepuasan yang tinggi secara menyeluruh.

3. Strategi Kepuasan Pelanggan

Strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan :³⁶

- a. *Relationship Marketing* yaitu strategi di mana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan

³⁶*Ibid.* h. 62.

selesai, dengan menjalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus menerus. Pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga terjadi bisnis ulangan.

- b. *Strategi Superior Costumer Service*, yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pesaing. Hal ini membutuhkan dana yang besar kemampuan sumber daya manusia, dan usaha yang gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior. Manfaat dari pelayanan yang lebih baik tersebut yaitu tingkat pertumbuhan yang cepat dan besarnya laba yang diperoleh.
- c. *Strategi Unconditional Guarantenes*, yaitu memiliki komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari sebelumnya.
- d. Strategi penanganan keluhan yang efisien.
- e. Strategi peningkatan kinerja perusahaan.
- f. Menerapkan *Quality Functional Development* (QFD) yaitu praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD berusaha menterjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk sedini mungkin.

4. Pandangan Islam Terhadap Kepuasan

Kepuasan konsumen adalah memenuhi kebutuhannya cenderung untuk memilih barang dan jasa yang memberikan masalah maksimum yang berkaitan erat dengan kebutuhan, keinginan, masalah, manfaat, berkah, keyakinan dan kehalalan.³⁷

Islam melalui Q.S. Ali-Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada objek dakwah (*costumer*/pelanggan) :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Q.S Al-Imran : 159).

Dalam Tafsir Jalalayn menerangkan kandungan isi Q.S : Ali-Imran Ayat 159 ialah (Maka berkat) merupakan tambahan (rahmat dari Allah kamu menjadi lemah lembut) hai Muhammad (kepada mereka) sehingga kamu hadapi pelanggaran mereka terhadap perintahmu itu dengan sikap lunak (dan sekiranya

³⁷Muhammad, *ekonomi mikro dalam prespektif islam* (Yogyakarta: BPFE, 2005), h. 187.

kamu bersikap keras) artinya akhlakmu jelek tidak terpuji (dan berhati kasar) hingga kamu mengambil tindakan keras terhadap mereka (tentulah mereka akan menjauhkan diri dari sekelilingmu, maka maafkanlah mereka) atas kesalahan yang mereka perbuat (dan mintakanlah ampunan bagi mereka) atas kesalahan-kesalahan itu hingga Kuampuni (serta berundinglah dengan mereka) artinya mintalah pendapat atau buah pikiran mereka (mengenai urusan itu) yakni urusan peperangan dan lain-lain demi mengambil hati mereka, dan agar umat meniru sunah dan jejak langkahmu, maka Rasulullah saw. banyak bermusyawarah dengan mereka. (Kemudian apabila kamu telah berketetapan hati) untuk melaksanakan apa yang kamu kehendaki setelah bermusyawarah itu (maka bertawakallah kepada Allah) artinya percayalah kepada-Nya. (Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal) kepada-Nya.

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling bersikap lembut terhadap sesama dan juga dianjurkan untuk saling tolong-menolong dalam hal kebaikan, begitu juga dalam hal *muamalah*. Muslim harus *qona'ah* mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak *syar'i* dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak walaupun untuk menghidupi keluarganya. Dalam Al-Qur'an Surat At-Taubah : 59 dijelaskan bahwa :

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ ﴿٥٩﴾

Artinya : Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan RasulNya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah

bagi Kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, Sesungguhnya Kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka). (Q.S At-Taubah : 59).

Sebuah transaksi ekonomi pasti tak akan terlepas dari penjualan dan pembelian yang mana hal ini digambarkan dalam bentuk kepuasan nasabah terhadap produk atau jasa yang diperoleh dari penjualan. Berkaitan dengan penyediaan layanan pelanggan Islam telah mengatur bagaimana cara untuk menghasilkan layanan yang berkualitas bagi pelanggannya. Pencapaian kualitas layanan yang terbaik pada organisasi atau perusahaan melalui pengetahuan, keterampilan dan sikap memerlukan dasar bangunan manajemen Islam yang kokoh atau disebut juga "*Total Islam Quality*" (TIQ), dimana dasar bangunan tersebut bersumber dari Al-qur'an dan Hadits, dan dapat terbentuk jika ada instrumen-instrumen berikut, yaitu:³⁸

- a. Harus didasari oleh kesabaran yang kuat.
- b. Komitmen jangka panjang.
- c. Perbaikan kualitas layanan terus menerus.
- d. Kerjasama dan hormat/respek terhadap setiap orang.
- e. Pendidikan dan latihan.

³⁸*Ibid*, h.188.

D. Pembiayaan *Murabahah*

1. Pengertian *Murabahah*

Murabahah, secara Bahasa *murabahah* merupakan bentuk “mutual” (saling) dari kata *ribh* yang artinya keuntungan, yakni pertambahan nilai modal atau saling mendapatkan keuntungan. Sedangkan menurut terminologi ilmu fiqih, *murabahah* adalah menjual dengan modal asli bersama tambahan keuntungan yang jelas.³⁹

Murabahah atau *Ba'i almurabahah* adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati di awal perjanjian.⁴⁰ Jadi pembiayaan *murabahah* adalah akad jual beli barang pada harga pokok dengan tambahan keuntungan yang disepakati antara pihak bank dengan nasabah di awal perjanjian. Pembiayaan *murabahah* merupakan suatu produk lembaga keuangan yang paling banyak diminati masyarakat terutama bagi mereka yang membutuhkannya.

Murabahah dalam konotasi Islam pada dasarnya berarti penjualan. Satu hal yang membedakannya dengan cara penjualan yang lain adalah bahwa penjualan dalam *murabahah* secara jelas memberi tahu kepada pembeli berapa nilai pokok barang tersebut, dan berapa besar keuntungan yang dibebankannya pada nilai tersebut, keuntungan tersebut bisa berupa berdasarkan presentase. Dengan kata lain bahwa prinsip *murabahah* ini adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang

³⁹Muhammad Suyanto, *Muhammad Bussines Strategi dan Ethnics* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), h. 247.

⁴⁰*Ibid.* h. 127.

disepakati. Dari penjelasan tersebut terlihat bahwa yang membedakan *murabahah* dengan penjualan yang biasa kita kenal adalah penjualan secara jelas memberi tahu kepada pembeli beberapa harga pokok barang tersebut dan berapa besar keuntungan yang diinginkannya.

Dalam teknis perbankan, *murabahah* adalah akad jual beli antara bank selaku penyedia barang (penjual) dengan nasabah yang memesan untuk membeli barang. Melalui akad *Murabahah*, nasabah dapat memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh dan memiliki barang yang dibutuhkan tanpa harus menyediakan uang tunai terlebih dahulu. Dengan kata lain nasabah telah memperoleh pembiayaan dari bank untuk pengadaan barang tersebut.⁴¹

2. Landasan Syari'ah *Murabahah*

a. Al-Qur'an

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ
رَحِيمًا ﴿٢٨﴾

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu.

⁴¹Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah* (Jakarta: Pustaka Alvabet, 2006), h. 28.

Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (Q.S An-Nisa : 29).

b. Hadits Nabi SAW

Nabi bersabda, ada tiga hal yang mengandung berkah : jual beli secara tunai, muqaradhah (mudharabah), dan mencampur gandum dengan jewawut untuk keperluan rumah tangga, bukan untuk dijual. “ (HR. Ibnu Majah dari Shuhaib).

c. Ijma

Umat Islam telah berkonsensus tentang keabsahan jual beli, karena manusia sebagai anggota masyarakat selalu membutuhkan apa yang dihasilkan dan dimiliki oleh orang lain.

Oleh karena itu jual beli adalah salah satu jalan untuk mendapatkannya secara sah. Dengan demikian maka mudahlah bagi setiap individu untuk memenuhi kebutuhan.

3. Fatwa DSN MUI

Pembiayaan *murabahah* telah diatur dalam Fatwa DSN No.04/DSN MUI/IV/2000. Dalam fatwa tersebut disebutkan ketentuan umum mengenai *Murabahah*, yaitu sebagai berikut :

- a. Bank dan Nasabah harus melakukan akad *murabahah* yang bebas riba.
- b. Barang yang diperjual belikan tidak diharamkan oleh syariah Islam.
- c. Bank membiayai sebagian atau seluruh harga pembelian barang yang telah disepakati kualifikasinya.
- d. Bank membeli barang yang diperlukan nasabah atas nama bank sendiri, dan pembelian ini harus sah dan bebas riba.

- e. Bank harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian, misalnya jika pembelian dilakukan secara utang.
- f. Bank kemudian menjual barang tersebut kepada nasabah (pemesan) dengan harga jual senilai harga plus keuntungannya. Dalam kaitan ini bank harus memberitahu secara jujur harga pokok barang kepada nasabah berikut biaya yang diperlukan.
- g. Nasabah membayar harga barang yang telah disepakati tersebut pada jangka waktu tertentu yang telah disepakati.
- h. Untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan atau kerusakan akad tersebut, pihak bank dapat mengadakan perjanjian khusus dengan nasabah.
- i. Jika bank hendak mewakilkan kepada nasabah untuk membeli barang kepada pihak ketiga, akad jual beli *murabahah* harus dilakukan setelah barang, secara prinsip menjadi milik bank.⁴²

4. Rukun dan Syarat *murabahah*

a. Rukun

1) Ijab qabul (*shighat*)

Para ulama fiqh sepakat menyatakan bahwa unsur utama dari jual beli adalah kerelaan kedua belah pihak, kedua belah pihak dapat dilihat dari ijab qobul yang dilangsungkan.

2) Penjual

⁴²Wirnyaningsih, *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2005), h. 106-107.

Penjual merupakan seseorang yang menyediakan alat komoditas atau barang yang akan dijualbelikan kepada konsumen atau nasabah

3) Pembeli

Pembeli merupakan seseorang yang membutuhkan barang untuk digunakan dan bisa didapat ketika melakukan transaksi dengan penjual.

4) Objek akad

Sesuatu yang dijadikan objek akad dan dikenakan padanya akibat hukum yang ditimbulkan. Bentuk objek akad dapat berupa benda berwujud dan benda tidak berwujud

5) Adanya barang yang akan diperjualbelikan merupakan salah satu unsur terpenting demi suksesnya transaksi. Contoh : alat komoditas transportasi, alat kebutuhan rumah tangga dan lain-lain.

6) Harga

Suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu.

b. Syarat

1) Syarat Ijab qabul

a) Orang yang mengucapkan *baligh* dan berakal

- b) Qobul sesuai ijab. Maksudnya harga yang diucapkan sesuai yang disetujui dan diinginkan pembeli, apabila ijab dan qabul tidak sesuai maka jual beli tidak sah
- c) Ijab qabul dilakukan dalam satu majlis
- 2) Syarat orang berakad
 - a) Berakal (Ahliya)
 - b) Kecakapan bertindak hukum
- 3) Syarat barang yang diperjual belikan (*Ma'qud 'alaih*)
 - a) Barangnya tidak samar-samar (*Gharar*)
 - b) Ada nilai manfaat
 - c) Ada hak kepemilikan
 - d) Diserahkan saat akad berlangsung atau waktu yang disepakati

E. Hubungan Kompetensi Sumber Daya Insani dengan Kepuasan Nasabah

1. Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan program- program yang ditujukan untuk mengadakan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasar tersebut serta menentukan harga, mengadakan komunikasi dan distribusi yang efektif untuk memberitahu, mendorong, serta melayani pasar.⁴³ Manajemen pemasaran adalah kegiatan menganalisa, merencanakan, mengimplementasikan, dan mengawasi segala kegiatan (program) guna

⁴³Swastha B.H. dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern* (Yogyakarta : Liberty, 2002), h. 35.

memperoleh tingkat kegiatan yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi.⁴⁴

Dengan kedua pendapat tersebut dapat dipahami bahwa manajemen pemasaran merupakan proses awal perencanaan sampai dengan evaluasi hasil dari kegiatan implementasi dari perencanaan, dengan tujuan agar sasaran yang telah disepakati dapat dicapai melalui perencanaan yang efektif dan terkendali. Selanjutnya untuk proses komunikasi antara produsen dengan konsumen, maka perlu bauran pemasaran merupakan variabel strategi yang dipakai perusahaan sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sedangkan pengertian dari bauran pemasaran jasa.

Bauran pemasaran merupakan kombinasi variabel atau kegiatan yang merupakan inti dari sistem pemasaran, variabel yang dapat dikendalikan oleh perusahaan untuk mempengaruhi reaksi para pembeli atau konsumen.⁴⁵ Bauran pemasaran jasa adalah elemen-elemen organisasi perusahaan yang dapat dikontrol oleh perusahaan dalam melakukan komunikasi dengan konsumen dan akan dipakai untuk memuaskan konsumen.⁴⁶ Bauran pemasaran jasa terdiri dari 7 (tujuh) P yaitu⁴⁷ :

P1. Produk Jasa (*The Service Product*). Produk jasa merupakan “Segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta,

⁴⁴Alma Buchori, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung : Alfabet, 2002), h. 51.

⁴⁵Sofyan Assauri, *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi* (Jakarta: Rajawali Press, 2007), h. 143.

⁴⁶Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan Pertama (Bandung : Alfabet, 2005). H. 179.

⁴⁷*Ibid.* h. 178.

dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan”. Produk yang ditawarkan meliputi barang fisik, jasa, orang atau pribadi, tempat, organisasi, dan ide. Jadi produk dapat berupa manfaat tangible, dan intangible yang dapat memuaskan pelanggan.

P2. Tarif Jasa (*Price*). Penentuan harga merupakan titik kritis dalam bauran pemasaran jasa karena harga menentukan pendapatan dari suatu usaha/bisnis. Keputusan penentuan harga juga sangat signifikan di dalam penentuan nilai/manfaat yang dapat diberikan kepada pelanggan dan memainkan peranan penting dalam gambaran kualitas jasa. Strategi penentuan tariff dalam perusahaan jasa dapat menggunakan penentuan ratif premium pada saat permintaan tinggi dan tariff diskon pada saat permintaan menurun.

P3. Tempat/Lokasi Pelayanan (*Place/Service Location*). Pelayanan jasa yang digunakan dalam memasok jasa kepada pelanggan yang dituju merupakan keputusan kunci. Keputusan mengenai lokasi pelayanan yang akan digunakan melibatkan pertimbangan bagaimana penyerahan jasa kepada pelanggan dan dimana itu akan berlangsung. Tempat juga penting sebagai lingkungan dimana dan bagaimana jasa akan diserahkan, sebagai bagian dari nilai dan manfaat dari jasa.

P4. Promosi (*Promotion*). Promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran. Betapapun berkualitasnya suatu produk, bila konsumen belum pernah mendengarnya dan tidak yakin

bahwa produk tersebut akan berguna bagi mereka, maka mereka tidak akan pernah membelinya.

P5. Orang/Partisipan (*People*). Orang (*people*) adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Elemen-elemen dari '*people*' adalah pegawai perusahaan, konsumen, dan konsumen lain dalam lingkungan jasa. Semua sikap dan tindakan karyawan, bahkan cara berpakaian karyawan dan penampilan karyawan mempunyai pengaruh terhadap persepsi konsumen atau keberhasilan penyampaian jasa (*service encounter*).

P6. Sarana Fisik (*Physical Evidence*). Sarana fisik ini merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Unsur-unsur yang termasuk di dalam sarana fisik antara lain lingkungan fisik, dalam hal ini bangunan fisik, peralatan, perlengkapan, logo, warna dan barang-barang lainnya yang disatukan dengan service yang diberikan seperti: tiket, sampul, label dan lain sebagainya.

P7. Proses (*Process*). Proses adalah semua prosedur actual, mekanisme, dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Elemen proses ini mempunyai arti suatu upaya perusahaan dalam menjalankan dan melaksanakan aktivitasnya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya.

Dalam penelitian ini hubungan antara kompetensi sumberdaya insani dan kepuasan nasabah terdapat pada indikator dari bauran pemasaran (*Marketing Mix*) yaitu indikator Orang (*people*) sesuai dengan pengertian Orang (*people*) adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Elemen-elemen dari '*people*' adalah pegawai perusahaan, konsumen, dan konsumen lain dalam lingkungan jasa. Semua sikap dan tindakan karyawan, bahkan cara berpakaian karyawan dan penampilan karyawan mempunyai pengaruh terhadap persepsi konsumen atau keberhasilan penyampaian jasa (*service encounter*).

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi sumber daya insani merupakan elemen dari *people* yaitu pegawai perusahaan, kepuasan nasabah pun merupakan elemen dari *people* yaitu konsumen. Elemen – elemen tersebut saling berkaitan karna baik pegawai maupun nasabah mempunyai peran dalam lingkungan jasa.

F. Kajian Pustaka

Penelitian dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Kepuasan Nasabah pada KUR BRI Cabang Balikpapan”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap kepuasan nasabah pada kur bri cabang Balikpapan. Populasi penelitian ini berjumlah 1.887 nasabah KUR sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dengan menggunakan metode rumus *slovin*. Sedangkan teknik uji yang digunakan adalah uji validitas dan realibitas dan uji asumsi klasik, dan analisis regresi

linier berganda, serta uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan dan parsial antara variabel independen dan dependen bahwa *product*, *price*, *place*, *promotion*, *proactive service*, *people*, dan *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit usaha rakyat BRI cabang Balikpapan.⁴⁸ Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan oleh Dwi Jayanti adalah variabel yang sama yaitu Kepuasan Nasabah. Perbedaan antara penelitian yang sekarang dengan yang dulu adalah terletak pada variabel independen yaitu pada penelitian sekarang lebih memfokuskan pada salah satu indikator bauran pemasaran yaitu *people*. Subjek penelitian dalam penelitian terdahulu adalah nasabah KUR BRI cabang Balikpapan, sedangkan dalam penelitian yang sekarang adalah nasabah pembiayaan *murabahah* BPRS Mitra Agro Usaha.

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Cipta Mulya Makassar”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan, keterampilan dan sikap terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Cipta Mulya Makasar. Populasi penelitian ini berjumlah 73 Orang yaitu pegawai PT Cipta Mulya Makassar. Dengan populasi 73 orang maka semua anggota populasi dijadikan sampel. Sedangkan teknik uji yang digunakan adalah uji validitas dan realibitas dan uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda, serta uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan dan parsial antara variabel independen

⁴⁸Dwi Jayanti, “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Kepuasan Nasabah pada KUR BRI Cabang Balikpapan”. Skripsi Jurusan Ekonomi Manajemen, FEBI, Universitas Negeri Padang, 2015

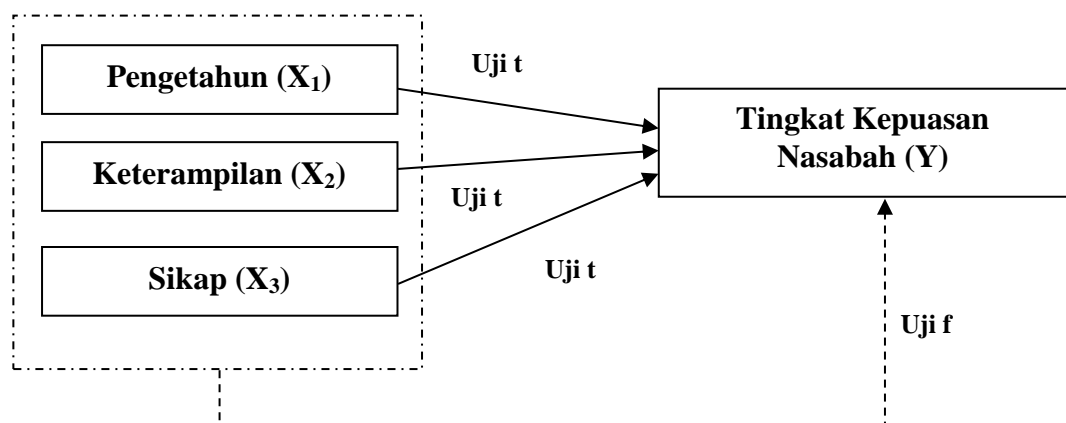
dan dependen. bahwa pengetahuan keterampilan dan sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT cipta mulya makassar.⁴⁹ Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan oleh Zainal Abidin adalah variabel yang sama yaitu kompetensi sumber daya manusia dan kepuasan konsumen atau nasabah. Perbedaan antara penelitian yang sekarang dengan yang dulu adalah terletak pada populasi dan sampel dalam penelitian nya, dalam penelitian dahulu populasi dan sampel adalah pegawai atau sumber daya insani dalam perusahaan sedangkan dalam penelitian sekarang yang dijadikan populasi dan sampel adalah nasabah pembiayaan *murabahah* BPRS Mitra Agro Usaha.

Penelitian-penelitian terdahulu yang telah membahas tentang Kompetensi sumber daya manusia dan kepuasan nasabah yang ada pada Bank BRI cabang Balikpapan dan PT Cipta Mulya Makassar bahwa *product, price, place, promotion, proactive service, people, dan physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit usaha rakyat BRI cabang Balikpapan seperti yang dikemukakan oleh Dwi Jayanti (2015) diatas yaitu *product, price, place, promotion, proactive service, people, dan physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Pada Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap kepuasan konsumen seperti yang telah dikemukakan oleh Zainal Abidin (2016) bahwa jika manajemen sumber daya manusia dapat dikelola dengan baik seperti perencanaan,

⁴⁹Zainal Abidin, “ *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Cipta Mulya Makassar*”. Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Indonesia Makassar, 2016

pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian maka akan menghasilkan sumber daya manusia yang berkompeten yang mempunyai pengetahuan keterampilan dan sikap yang baik yang mampu meningkatkan kepuasan konsumen. Perbedaan secara signifikan dari penelitian-penelitian terdahulu yaitu pada variabel independen dan populasi sampel yang diteliti, dari penelitian yang dilakukan oleh Dwi Jayanti (2015) penelitian tersebut lebih bersifat secara umum karena menggunakan seluruh item dari bauran pemasaran sedangkan dalam penelitian kali ini lebih berfokus pada satu item yaitu *people* atau sumber daya insani yang dihubungkan dengan kepuasan nasabah. dari penelitian yang dilakukan oleh Zainal Abidin (2016) penelitian tersebut mengukur kompetensi sumber daya manusia melalui pegawai. Sedangkan dalam penelitian kali ini kompetensi sumber daya insani diukur melalui penilaian nasabah sehingga menghasilkan penilaian yang objektif hasil dari penilaian tersebut dapat menjadi evaluasi bagi pimpinan perusahaan untuk meningkatkan kualitas sdm pada BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.

G. Kerangka Berpikir



Gambar 2.1

Keterangan:

—————→ : Uji T (Parsial)

-----→ : Uji F (Simultan)

Kerangka berpikir di atas dapat dijelaskan bahwa Pengetahuan (X_1), Keterampilan (X_2) dan Sikap (X_3) mempengaruhi tingkat Kepuasan Nasabah (Y). Seorang karyawan membutuhkan potensi Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap yang kompeten agar dapat berkerja secara berkualitas dan mempunyai kinerja yang baik, sehingga tujuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah dapat dicapai secara efisien dan efektif.

H. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi Hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.⁵⁰

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah, dan kerangka pikir yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

⁵⁰Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, ctk 21, (Bandung: Alfabet 2014), h. 36.

1) Pengaruh Pengetahuan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah*

Pengetahuan adalah hasil proses belajar yang pernah ditempuh oleh pegawai yang diaplikasikan dalam aktivitas kerja.⁵¹

Penelitian sebelumnya yang dibahas oleh Zainal Abidin yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Cipta Mulya Makassar” bertujuan untuk mengetahui indikator mana dari pengetahuan keterampilan dan sikap yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan konsumen pada PT cipta mulya makassar, subjek pada penelitian ini pada pegawai PT cipta mulya makassar, dengan analisis regresi linear berganda didapatkan hasil bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT cipta mulya makassar, bahwa pengetahuan keterampilan dan sikap yang dimiliki oleh pegawai PT cipta mulya makassar sudah baik sehingga dapat berpengaruh positif pada kepuasan konsumen dan pegawai mampu bekerja dengan maksimal dan bekerja sesuai dengan standar oprasional prosedur yang ada.⁵²

Pengetahuan mencerminkan kemampuan kognitif seorang karyawan berupa kemampuan untuk mengenal, memahami, menyadari dan

⁵¹Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perusahaan* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), h. 67.

⁵²Zainal Abidin, “ *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Cipta Mulya Makassar*”. Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Indonesia Makassar, 2016

menghayati suatu tugas/pekerjaan. Karena itu, pengetahuan seseorang karyawan dapat dikembangkan melalui pendidikan, baik formal maupun non formal serta pengalaman. Pendidikan membekali seseorang dengan dasar-dasar pengetahuan, teori, logika, pengetahuan umum, kemampuan analisis serta pengembangan watak dan kepribadian. Jika pengetahuan yang ada pada pegawai BPRS Mitra Agro Usaha Baik tentunya semua tugas akan dijalankan dengan baik, baik berupa tugas yang diamanakan oleh pimpinan ataupun tugas yang menyangkut kepentingan nasabah, tugas yang menyangkut kepentingan nasabah seperti menjelaskan tentang bagaimana peraturan dan prosedur produk pembiayaan *murabahah*, penjelasan bagaimana perbedaan tentang produk pembiayaan *murabahah* dan kredit yang ada di bank konvensional dan lain sebagainya menyangkut kepentingan nasabah, sehingga jika pegawai mampu menjelaskan dengan baik dengan baik kepada nasabah tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh nasabah. Nasabah pun akan merasa nyaman dan terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai BPRS Mitra Agro Usaha.

Maka penulis merumuskan hipotesis penelitian, H_0 yaitu hipotesis nol dinyatakan dalam kalimat negatif dan H_1 yaitu hipotesis kerja yang dinyatakan dalam kalimat positif,⁵³ variabel pengetahuan sebagai berikut:

H_0 : Pengetahuan (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) Pembiayaan *Murabahah* Pada BPRS Mitra Agro Usaha.

⁵³Sugiyono, *Op.Cit*, h. 65.

H₁: Pengetahuan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) Pembiayaan *Murabahah* Pada BPRS Mitra Agro Usaha.

2) Pengaruh Keterampilan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah*

Keterampilan adalah sebagai kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu rangkaian tugas yang berkembang dari hasil pelatihan dan pengalaman, Keahlian seseorang tercermin dengan seberapa baik seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan yang spesifik, seperti mengoperasikan suatu peralatan, berkomunikasi efektif atau mengimplementasikan suatu strategi bisnis. Dalam hubungan antara keterampilan pegawai dengan kepuasan terdapat ketika para pegawai dapat melayani nasabah dengan baik dan cepat, ketika semua transaksi yang melibatkan nasabah pembiayaan *murabahah* dilayani dengan cepat dan baik maka akan menghasilkan kenyamanan pada setiap nasabah karena nasabah merasa diprioritaskan dengan begitu nasabah mempunyai rasa percaya dan merasa terpuaskan dengan pelayanan yang di berikan oleh BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.

Hasil penelitian sebelumnya yang membahas variabel keterampilan terhadap kepuasan konsumen adalah Dwi Jayanti dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Kepuasan Nasabah pada KUR BRI Cabang Balikpapan” dengan hasil menyebutkan bahwa variabel keterampilan terhadap kepuasan konsumen berpengaruh secara signifikan

dengan uji regresi linear berganda didapatkan hasil variabel keterampilan sebesar 62,5% berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.⁵⁴

Maka penulis merumuskan hipotesis penelitian, H_0 yaitu hipotesis nol dinyatakan dalam kalimat negatif dan H_2 yaitu hipotesis kerja yang dinyatakan dalam kalimat positif,⁵⁵ variabel keterampilan sebagai berikut:

H_0 : Keterampilan (X2) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) Pembiayaan *Murabahah* Pada BPRS Mitra Agro Usaha

H_2 : Keterampilan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) Pembiayaan *Murabahah* Pada BPRS Mitra Agro Usaha

3) Pengaruh Sikap Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah*

Konsep diri dan nilai-nilai merujuk pada sikap. Disamping pengetahuan dan keterampilan pegawai, hal yang perlu diperhatikan adalah sikap atau perilaku kerja pegawai. Apabila pegawai mempunyai sifat yang mendukung pencapaian tujuan organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Hubungan antara sikap terhadap kepuasan nasabah di dapat ketika pegawai BPRS Mitra Agro Usaha memberikan pelayanan

⁵⁴Dwi Jayanti, “*Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Kepuasan Nasabah pada KUR BRI Cabang Balikpapan*”. Skripsi Jurusan Ekonomi Manajemen, FEBI, Universitas Negeri Padang, 2015

⁵⁵Sugiyono, *Op.Cit*, h. 65.

dengan sikap yang ramah dan tidak membedakan nasabah sehingga nasabah akan merasa senang dan merasa puas.

Hasil penelitian sebelumnya yang membahas variabel sikap terhadap kepuasan konsumen adalah Zainal Abidin dengan judul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Cipta Mulya Makassar” dengan hasil menyebutkan bahwa variabel sikap terhadap kepuasan berpengaruh secara signifikan dengan uji regresi linear berganda didapatkan hasil variabel sikap sebesar 68,4% berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Maka penulis merumuskan hipotesis penelitian, H_0 yaitu hipotesis nol dinyatakan dalam kalimat negatif dan H_3 yaitu hipotesis kerja yang dinyatakan dalam kalimat positif,⁵⁶ variabel sikap sebagai berikut:

H_0 : Sikap (X_3) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) Pembiayaan *Murabahah* Pada BPRS Mitra Agro Usaha

H_3 : Sikap (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) Pembiayaan *Murabahah* Pada BPRS Mitra Agro Usaha

⁵⁶Zainal Abidin, *Op.Cit*, h. 105.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yakni pengamatan langsung pada obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dimana peneliti dapat menentukan hanya beberapa variabel saja dari obyek yang diteliti kemudian dapat membuat instrument untuk mengukurnya.⁵⁷ Penelitian kuantitatif banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.⁵⁸

2. Sifat penelitian

Penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Penelitian deskriptif yang peneliti maksudkan adalah penelitian yang menggambarkan bagaimanakah mekanisme perusahaan (bank) dalam membahas dan meneliti lebih lanjut mengenai seberapa besar pengaruh kompetensi sumber daya insani terhadap tingkat Kepuasan Nasabah

⁵⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 12.

⁵⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 17.

Pembiayaan *Murabahah* pada BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan kompetensi SDI memiliki nilai andil terhadap kepuasan nasabah dan banyaknya nasabah yang akan melakukan Pembiayaan *Murabahah* tersebut.

B. Sumber Data

Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini berupa data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau obyek penelitian⁵⁹. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada nasabah BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung. Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang kemudian diberikan kepada responden untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada.⁶⁰

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan⁶¹. Data sekunder diperoleh dari buku-buku, jurnal-jurnal penelitian, artikel, *website*, BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung, majalah ilmiah yang berkaitan dengan masalah penelitian.

⁵⁹Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers 2013), h. 103.

⁶⁰Uma Sekaran, *Reseach Methode For Business* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), h. 36.

⁶¹Sugiyono, *Op.Cit*, h. 142.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala atau nilai tes atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian.⁶²

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Pembiayaan *Murabahah* BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung di Bulan Januari – April tahun 2017 yang berjumlah 302 nasabah⁶³, setiap unit sampel memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi.

2. Sampel

Sampel merupakan elemen populasi yang dipilih untuk mewakili populasi dalam penelitian.⁶⁴ Dalam mengetahui jumlah sampel dari suatu populasi maka dapat diketahui dengan rumus slovin:

$$S = \frac{N}{N(e)^2 + 1}$$

Keterangan:

S : Sampel

N : Jumlah populasi

⁶²Hadari Nawawi, *Managemen SDM untuk Bisnis yang Kompetitif* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1997), h. 141.

⁶³Data dari Bapak Mat Amin Direktur Utama, BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung Tahun 2017.

⁶⁴Cooper dan Schinder, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Renika Cipta, 2003), h.180.

e : Tingkat kesalahan (*error level*) 10%

Sampel yang akan diteliti diambil dengan menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10% atau dapat disebut dengan kepercayaan sampel 90%, perhitungannya sebagai berikut:

$$S = \frac{302}{1 + 302 \cdot 0,1^2}$$

$$S = 75,12$$

Batas kesalahan yang dapat ditolerir dalam penelitian ini sebesar 10%, sehingga didapat jumlah 75,12 dan dibulatkan menjadi sampelnya sebanyak 75 orang.

D. Definisi Operasional Variabel

Dari berbagai definisi tentang konsep kompetensi, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang mendasari perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajiban yang dibebankan kepadanya sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Terdapat tiga karakteristik yang membentuk kompetensi yaitu:⁶⁵ Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap. Untuk mengukur variabel kompetensi diukur berdasarkan pengetahuan (X_1), keterampilan (X_2) dan sikap karyawan (X_3).

⁶⁵Hutapea, Parulian dan Nuarianna Thoha. *Kompetensi Plus* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2008), h. 76.

1. Variabel Independen

1) Pengetahun (X_1)

Pengetahun pegawai turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya, pegawai yang mempunyai pengetahuan yang cukup akan meningkatkan efesiensi perusahaan termasuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

Pengetahun dalam penelitian ini diukur dengan indikator⁶⁶ :

- a. Pemahaman tentang cakupan pekerjaan
- b. Pemahaman terhadap cara pelaksanaan pekerjaan
- c. Kesesuaian variasi pengetahuan yang dimiliki, dengan pengetahuan dalam pelaksanaan tugas
- d. Pemahaman tentang tantangan dalam pelaksanaan tugas

2) Keterampilan

Pegawai yang mampu mempunyai kemampuan kerja yang baik, maka akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sebaliknya pegawai yang tidak terampil akan memperlambat tujuan organisasi. Keterampilan dalam penelitian ini diukur dengan indikator⁶⁷ :

- a. Kemampuan Mencari Informasi dalam bekerja
- b. Sikap yang proaktif dalam bekerja
- c. menjaga kualitas serta teliti dalam menyelesaikan pekerjaan

⁶⁶Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perusahaan* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), h. 67.

⁶⁷*Ibid.* h. 69.

3) Sikap

Konsep diri dan nilai-nilai merujuk pada sikap. Apabila pegawai mempunyai sikap yang mendukung pencapaian tujuan organisasi maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Sikap dalam penelitian ini diukur dengan indikator ⁶⁸:

- a. Kemampuan berkreatifitas dalam bekerja
- b. Memiliki semangat kerja yang tinggi
- c. Kemampuan dalam perencanaan pekerjaan

2. Variabel Dependen

Dalam penelitian ini variabel dependen hanya satu yaitu Kepuasan Nasabah (Y). Kepuasan nasabah dapat dikatakan sebagai persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil. Kepuasan dalam penelitian ini dapat dilihat dari sejauh mana pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dimiliki oleh pegawai BPRS dalam melayani nasabah sehingga nasabah akan terpuaskan.⁶⁹

⁶⁸*Ibid.* h. 72.

⁶⁹Fandu Tjiptono, *Op.Cit*, h. 46.

Tabel 3.1

Defenisi operasional variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Pernyataan
Kompetensi (X)	Pengetahuan (X_1)	- Berpikir Analitis	-Pegawai BPRS dapat menjelaskan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah dengan masuk akal -Pegawai BPRS menjelaskan kepada nasabah dengan cara menjawab pertanyaan nasabah secara benar sesuai dengan pengetahuannya
		-Berpikir Konseptual	- Pegawai BPRS memahami konsep perbankan syari'ah yang ditanyakan nasabah - pegawai BPRS selalu menjelaskan tentang akad dan produk yang akan dilakukan oleh nasabah
		-Pengetahuan tentang pekerjaan	- Pegawai BPRS menguasai aplikasi Ms. Office dengan baik - Pegawai BPRS mampu menjelaskan kebijakan baru kepada nasabah yang belum mengerti
	Keterampilan (X_2)	- Kemampuan Mencari Informasi	- Pegawai BPRS dapat membantu nasabah dalam mencari informasi yang dibutuhkan oleh nasabah
		-Proaktif	- Pegawai BPRS mampu menyelesaikan semua pekerjaan yang diamanahkan kepadanya dalam melayani nasabah
		-Kualitas dan ketelitian kerja	- Pegawai BPRS dapat menyelesaikan pekerjaan secara baik dan cepat dalam melayani nasabah dengan teliti

Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)	Sikap Kerja (X_3)	- Kemampuan berkreaitifitas dalam bekerja	-Pegawai BPRS memiliki kemampuan berkreaitifitas dalam melayani nasabah
		- Semangat kerja yang tinggi	-Pegawai BPRS dalam bekerja memiliki semangat kerja yang tinggi dalam melayani nasabah
		- Kemampuan perencanaan	-Pegawai BPRS memiliki kemampuan perencanaan dalam melakukan kerjasama kepada nasabah
	- Kualitas jasa dan produk	- Kualitas jasa atau service dan kualitas produk	- Pegawai BPRS memberikan kualitas jasa dan service yang baik kepada nasabah
	- Kemudahan	- Kemudahan dalam mendapatkan service yang sesuai prosedur penyampaian jasa	- Pegawai BPRS memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada nasabah
	- Minat menabung kembali	- Nasabah memiliki keinginan untuk melakukan service kembali di waktu yang akan datang	- Nasabah BPRS memiliki keinginan untuk melakukan service atau akad kembali di tempat yang sama
	- Kepuasan keseluruhan	- Kepuasan nasabah secara keseluruhan	- Nasabah BPRS merasa puas secara keseluruhan hasil akhir yang didapatkan

Sumber : Data diolah 2017

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

1. Kuesioner

Metode angket disebut pula sebagai metode kuesioner atau dalam bahasa inggris disebut *questionnaire* (daftar pertanyaan). Metode angket merupakan serangkaian daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikembalikan kepada peneliti.

Kuesioner dalam penelitian ini diberikan kepada nasabah Pembiayaan *Murabahah* BPRS Mitra Agro Kota Usaha Bandar Lampung, peneliti membagi angket kepada nasabah Pembiayaan *Murabahah* BPRS Mitra Agro Kota Bandar Lampung untuk diisi dan dikembalikan ke penulis.

Dalam pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai sesuatu pernyataan dengan menggunakan *skala likert*. Tingkatan *skala likert* yang digunakan dalam penelitian ini dengan ukuran sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS)	= skor 5
Setuju (S)	= skor 4
Netral (N)	= skor 3
Tidak Setuju (TS)	= skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= skor 1

2. Wawancara

Wawancara atau *interview* merupakan proses guna memperoleh keterangan untuk tujuan peneliti dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antar pewawancara dengan orang yang diwawancarai.⁷⁰

Peneliti melakukan wawancara dengan pimpinan dan karyawan BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung guna memperoleh informasi profil karyawan BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.

3. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indra lainnya. Oleh karena itu observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya.⁷¹

Peneliti melakukan observasi langsung tentang kompetensi SDI dilihat dari Pengetahun, Keterampilan dan Sikap karyawan di BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan.

⁷⁰Sugiyono, *Op.Cit*, h. 145.

⁷¹*Ibid.* h. 147

F. Metode Analisis Data

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan tersebut mampu mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.⁷²

Perhitungan akan dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS, dimana validitas data diukur dengan membandingkan r hitung dan r tabel, jika :

- Apabila r hitung $>$ r tabel (pada taraf signifikansi 5%) maka dapat dikatakan kuesioner tersebut valid
- Apabila r hitung $<$ r tabel (pada taraf signifikansi 5%) maka dapat dikatakan kuesioner tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah instrumen cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen itu sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat *tendensius* atau mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu.⁷³ Instrumen yang sudah dapat dipercaya yang *reliabel* akan menghasilkan data yang dapat dipercaya.

⁷²Imam Ghozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*” (Semarang: Universitas Dipenogoro 2013), h. 53.

⁷³*Ibid*, h.47-48.

- Apabila hasil koefisien alpha > taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut *reliabel*
- Apabila hasil koefisien alpha < taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak *reliabel*.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menunjukkan bahwa, data yang ada terdistribusi dengan normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Apabila asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Uji normalitas dilakukan dengan menguji nilai residual dari persamaan regresi dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Cara pengambilan keputusannya adalah :

Ho : Data residual berdistribusi normal

Ha : Data residual tidak berdistribusi normal

Jika signifikan pada nilai *Kolmogorov-Smirnov* < 0,05 maka Ho ditolak, jadi data residual berdistribusi tidak normal. Jika signifikan pada nilai K-S > 0,05, maka Ho diterima, jadi data residual berdistribusi normal.⁷⁴

⁷⁴*Ibid*, h. 156.

b. Uji Multikolinearitas

Uji *multikolinearitas* bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang ada ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Pengujian dapat dilakukan dengan melihat angka *tolerance* dan *variance inflation faktor* (VIF).

Cara mendeteksi terhadap adanya *multikolinearitas* dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $< 0,1$ sama dengan $VIF > 10$ yang bebas *multikolinearitas* yaitu nilai *tolerance* ≥ 0.1 .⁷⁵

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah kondisi dimana sebaran varian faktor atau *disturbance* tidak konstan sepanjang daerah observasi. Uji *heteroskedastisitas* digunakan untuk melihat sifat dari *variance error*. Model regresi yang baik adalah yang variansnya bersifat *homoskedastis* atau *equal variance*.

Adapun metode yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya *heteroskedastisitas* yaitu Metode Grafik. Metode ini dilakukan dengan melihat grafik *plot* antara nilai prediksi variabel

⁷⁵*Ibid*, h. 103-104.

dependen (*ZPRED*) dengan residualnya (*SRESID*). Dasar penentuan ada atau tidaknya *heteroskedastisitas* yaitu:

- a. Jika ada pola tertentu (*plot*) yang teratur (bergelombang, melebar lalu menyempit), maka terjadi *heteroskedastisitas*.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas atau *plot* menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y secara acak, maka tidak terjadi *heteroskedastisitas* atau model bersifat *homoskedastis*⁷⁶

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Model pengujian menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hal ini akan menunjukkan hubungan (*korelasi*) antara kejadian satu dengan kejadian yang lainnya.⁷⁷ Karena terdapat lebih dari dua variabel, maka hubungan linier dapat dinyatakan dalam persamaan regresi linier berganda. Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh kompetensi yang diukur berdasarkan indikator pengetahuan (X_1), keterampilan (X_2) dan sikap (X_3) terhadap kepuasan Nasabah (Y). Persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$\text{Rumus : } Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

⁷⁶*Ibid*, h. 137-138.

⁷⁷Kadir, "Statistika Terapan Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan program SPSS/Lisrel dalam penelitian" (Jakarta: Rajawali Pers 2015), h. 187.

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi

X_1 = Pengetahuan

X_2 = Keterampilan

X_3 = Sikap

e = *residual error*

a. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (r^2) pada intinya adalah untuk mengukur seberapa jumlah kemampuan model dalam memvariasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada pada kisaran 0 sampai dengan 1.⁷⁸ Nilai koefisien determinasi yang mendekati 0 berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat amat terbatas. Sementara nilai koefisien determinasi mendekati 1 berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat.

b. Uji t (Parsial)

Pada dasarnya, uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.⁷⁹ Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan membandingkan nilai signifikansi hasil perhitungan dengan tingkat kepercayaan sebesar 5%. Apabila nilai *sig*

⁷⁸*Ibid*, h. 198.

⁷⁹*Ibid*, h. 209.

lebih kecil dari tingkat kepercayaan sebesar 5% ($\text{sig} < \alpha$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

c. Uji F (Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan ketepatan penggunaan model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan membandingkan nilai *sig* dengan nilai tingkat kepercayaan 0,05. Apabila nilai *sig.* lebih kecil dari nilai derajat kepercayaan ($\text{sig} < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi bisa digunakan untuk memprediksi variabel dependen.⁸⁰

⁸⁰*Ibid*, h. 200.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum BPRS Mitra Agro Usaha

1. Sejarah Berdirinya PT. BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung

PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Agro Usaha adalah merupakan lembaga keuangan perbankan yang berbadan hukum perseroan terbatas yang melaksanakan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah.

BPRS Mitra Agro Usaha merupakan konversi dari Bank Konvensional. BPRS Mitra Agro Usaha atau yang sering dikenal dengan BANK MAU adalah satu-satunya di Lampung yang menyandang sebagai Bank “MUALLAF” dari BPR Konvensional menjadi BPR Syariah. Beralihnya BPR Mitra Agro Usaha menjadi BPRS Mitra Agro Usaha secara khusus adalah mengisi peluang terhadap kebijakan yang membebaskan bank dalam penetapan tingkat suku bunga, yang kemudian dikenal dengan bank tanpa bunga. Keinginan masyarakat terhadap adanya BPR tanpa bunga mendapat angin segar dengan adanya Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 15/81/KEP.GBI/DPG/2013 tanggal 23 juli 2013 tentang pemberian izin perubahan kegiatan usaha Bank Perkreditan Rakyat (BPR) menjadi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Mitra Agro

Usaha. Pada tanggal 02 September 2013 mulailah BPRS Mitra Agro Usaha beroperasi dengan sistem/prinsip syariah.⁸¹

2. Dasar Hukum Berdirinya PT. BPRS Mitra Agro Usaha

- a. Persetujuan Prinsip Bank Indonesia No. 11/155/DKBU tanggal 02 Maret 2009
- b. Pengesahan Badan Hukum Perseoran dari Menteri Hukum dan Hak Azasi Manusia No. AHU-21384.AH.01.01. Tahun 2009 Tanggal 18 Mei 2009.
- c. Pemberian Izin Usaha dari Gubernur Bank Indonesia No. 12/17/KEP.GBI/DPG/2010 tanggal 09 Maret 2010
- d. Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 15/81/KEP.GBI/DPG/2013 tanggal 23 Juli 2013 Tentang Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Perkreditan Rakyat (BPR) menjadi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Mitra Agro Usaha
- e. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia nomor AHA-11535.AH.01.02. Tahun 2013 Tentang Persetujuan Anggaran Dasar Perseroan.

3. Visi, Misi dan Moto PT. BPRS Mitra Agro Usaha

- a. Visi: Menjadi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah.
- b. Misi: Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika serta pelayanan yang memuaskan

⁸¹Dokumentasi, *BPRS Mitra Agro Usaha*, 20 Januari 2017.

- c. Moto: *“Kejar Kuantitas Utamakan Kualitas”*.

4. Struktur Pemilik dan Pengurus PT. BPRS Mitra Agro Usaha

- a. Susunan Pengurus PT. BPRS MAU:

1. Dewan Komisaris:

2. Komisaris Utama : Akan Terisi Tahun 2017

3. Komisaris Anggota : Ir. H. M. Yusmaridha Etra

4. Dewan Direksi:

a. Direktur Utama : Mat Amin, S.E., Akt

b. Direktur : Sri Sumarti

5. Dewan Pengawas Syariah:

a. Kedua : Drs. KH Mawardi AS

b. Anggota : Dr. Alamsyah

6. Kepala Bagian Pemasaran : Agus Handoko

Financing Analys : Merina Putri

Sales Officer : Akan Terisi Tahun 2017

a. IfranSiswanto

b. Akan Terisi Tahun 2017

c. Akan Terisi Tahun 2017

d. Akan Terisi Tahun 2017

e. Akan Terisi Tahun 2017

Funding Officer : Terisi Tahun 2017

Financing Support : Mira Apriliani

7. Kepala Bagian Operasional dan Umum :

Accounting : Agritia Gita Pratiwi

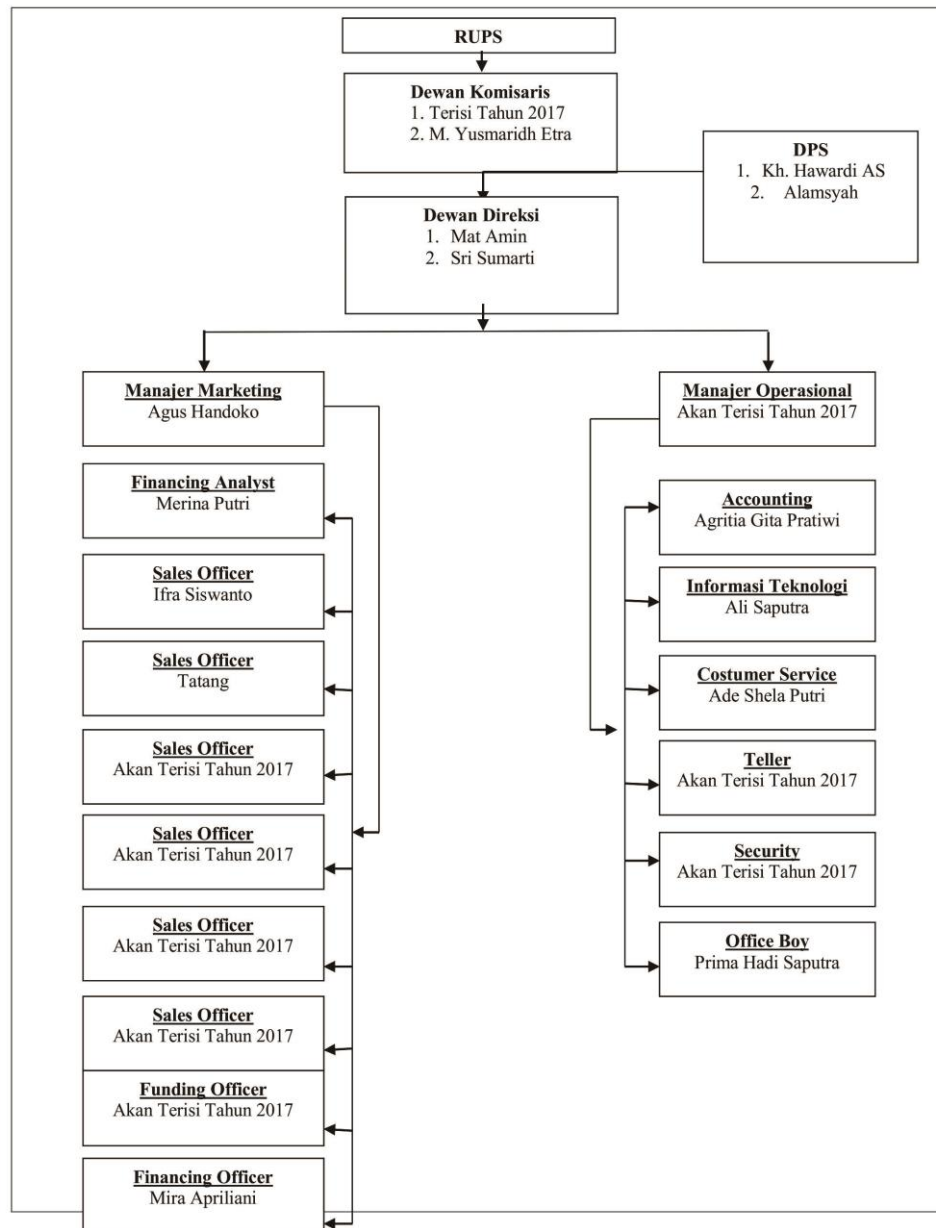
Informasi Teknologi : Ali Saputra

Customer Servis : Ade Shela Putri

Teller : Akan Terisi Tahun 2017

Security : Akan Terisi Tahun 2017

Office Boy : Prima Hadi Saputra



Gambar 4.1
Stuktur Organisasi BPRS Mitra Agro Usaha

5. Prinsip Utama Operasional PT. BPRS Mitra Agro Usaha

Dalam melaksanakan usahanya BPRS Mitra Agro Usaha berpegangan teguh pada prinsip utama sebagai berikut :

- a. Keimanan dan Takwa kepada Allah SWT, dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah kedalam kehidupan manusia.
- b. Kebersamaan, yakni kesatuan pola pikir, visi, dan misi semua elemen BPRS MAU untuk memperbaiki kondisi ekonomi dan sosial
- c. Kekeluargaan, yaitu pengelola, pengurus serta anggota, dibangun rasa kekeluargaan. Mengutamakan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi
- d. Profesionalisme, yaitu dibangunnya rasa semangat kerja yang tinggi, kerja keras, kerja cerdas dan kerja ikhlas dan semangat untuk terus belajar demi mencapai tingkat standar kerja yang sangat baik.

6. Produk-Produk PT. BPRS Mitra Agro Usaha

1. Tabungan MAU Syariah iB :
 - a. Tabungan MAU Syariah iB berakad wadiah, Tabungan MAU Syariah iB berakad *wadiah* merupakan dana titipan nasabah yang dikelola secara amanah oleh BPRS Mitra Agro Usaha. BPRS MAU menerima tabungan, baik pribadi maupun badan usaha dalam bentuk tabungan bebas, dengan akad wadiah yang tidak menanggung risiko kerugian, serta bank akan memberikan kadar *profit* kepada penabung sejumlah tertentu dari bagi hasil yang

diperoleh bank dalam pembiayaan pada nasabah, yang diperhitungkan tiap bulan.

- b. Tabungan MAU Syariah iB berakad Mudharabah, Tabungan MAU Syariah iB berakad *mudharabah*, merupakan investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* dimana BPRS MAU bertindak sebagai pengelola (*Mudharib*) dan nasabah bertindak sebagai pemilik dana (*Shahibul Mal*). Pada BPRS MAU pembagian keuntungan dinyatakan dalam bentuk nisbah yang disepakati.
- c. Persyaratan menabung di BPRS MAU:
 - 1) Untuk perorangan:
 - a. Fotokopi identitas diri yang masih berlaku
 - b. Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
 - c. Setoran awal minimal Rp. 25.000,- (MAU Syariah iB) dan minimal Rp. 10.000,- (MAU Syariah iB Cerdas)
 - d. Setoran berikutnya minimal Rp. 10.000,- (MAU Syariah iB) dan minimal Rp. 5000,- (MAU Syariah iB Cerdas).
 - 2) Untuk perusahaan:
 - a. Fotokopi Akta Pendirian Perusahaan/Anggaran Dasar, berikut AD perubahannya
 - b. Fotokopi SIUP, SITU, TDP, dan NPWP
 - c. Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
 - d. Setoran awal minimal Rp. 500.000,-.

a. Deposito MAU Syariah iB Mudharabah

Deposito MAU Syariah iB *Mudharabah* merupakan investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* dimana BPRS MAU bertindak sebagai penegelola dana (*mudharib*) dan nasabah bertindak sebagai pemilik dana (*shahibul maal*). Penarikan dana oleh nasabah BPRS MAU hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah dan BPRS Mitra Agro Usaha.

1) Keuntungan yang didapat adalah:

- a. Aman, karena dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan
- b. Bagi hasil yang Kompetitif
- c. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan
- d. Perpanjang jangka waktu dapat dilakukan secara otomatis dan nisbah bagi hasil dapat disesuaikan dengan kesepakatan saat perpanjangan.

2) Persyaratan Deposito MAU Syariah iB

- a. Fotokopi identitas diri yang masih berlaku
- b. Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
- c. Setoran minimal Rp. 100.000

b. Pembiayaan MAU Syariah iB

1) Pembiayaan MAU Syariah iB *Murabahah*

Pembiayaan MAU Syariah iB *murabahah* merupakan bentuk pembiayaan berakad *murabahah*, dimana BPRS MAU menyediakan pembiayaan untuk pembelian bahan baku atau modal kerja lainnya

yang dibutuhkan nasabah, yang akan dibayar kembali oleh nasabah sebesar harga jual bank (harga beli bank plus keuntungan pada saat jatuh tempo).

2) Pembiayaan MAU Syariah iB Multijasa

Pembiayaan MAU Syariah iB Multijasa adalah pembiayaan dengan menggunakan akad *ijarah* atau *kafalah*, dimana BPRS MAU memberikan pembiayaan kepada nasabah dalam rangka memperoleh manfaat atas suatu jasa. Pembiayaan multijasa diperuntukan untuk biaya pendidikan dan kesehatan.

7. Kompetensi Sumber Daya Insani di BPRS Mitra Agro Usaha

Dalam meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Insani BPRS Mitra Agro Usaha tidak mempunyai Strategi Khusus, BPRS Mitra Agro Usaha hanya melakukan Arahan – arahan setiap harinya melalui forum do'a pagi kepada karyawan yang disampaikan oleh Bapak Mat Amin selaku Direktur Utama BPRS Mitra Agro Usaha, untuk melakukan pekerjaan sesuai Standar Oprasional Prosedur yang ada.⁸²

⁸²Wawancara dengan Bapak Mat Amin, Direktur Utama BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung, tanggal 10 Mei 2017.

B. Gambaran Umum Responden

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Sampel yang diperoleh sebanyak 75 responden yaitu dengan kriteria nasabah pembiayaan *murabahah* dengan usia kurang dari 30 tahun sampai dengan lebih dari 50 tahun. Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah pembiayaan *murabahah* BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumah	Presentase (%)
1	Pria	35	46,7%
2	Wanita	40	53,3%
Total		75	100%

Sumber: Data primer diolah tahun 2017

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 di atas dapat diketahui tentang jenis kelamin nasabah pembiayaan *murabahah* BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung yang diambil sebagai responden. Jenis kelamin yang paling banyak adalah jenis kelamin wanita berjumlah 40 orang atau sebesar 53,3% dan pria berjumlah 35 orang atau sebesar 46,7%. Dari keterangan data diatas menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah yang menjadi respoden dalam penelitian ini adalah wanita.

2. Usia Responden

Data mengenai umur responden pada penelitian ini peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori, yaitu kurang dari 30 tahun, 30-40 tahun, 41-50 tahun dan diatas 50 tahun. Adapun data mengenai umur responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	<30 tahun	13	17,3 %
2	30-40 tahun	23	30,7 %
3	41-50 tahun	28	37,3 %
4	>50 tahun	11	14,7 %
Total		75	100%

Sumber: Data Primer diolah tahun 2017

Berdasarkan data dari tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa responden yang berusia kurang dari 30 tahun 13 orang atau sebesar 17,3% responden yang berusia antara 30-40 tahun berjumlah 23 orang atau sebesar 30,7%, responden yang berusia antara 41-50 tahun berjumlah 28 orang atau sebesar 37,3%, dan responden yang berusia diatas 50 tahun berjumlah 11 orang atau sebesar 14,7%. Dari keterangan diatas menunjukan bahwa sebagian besar responden yang diambil berusia 41-50 tahun.

3. Pekerjaan Responden

Adapun data dan persentase mengenai tingkat pekerjaan responden pada BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pedagang	43	57,3%
2	PNS	12	16%
3	Karyawan	20	26,7%
Total		75	100%

Sumber: Data Primer diolah tahun 2017

Berdasarkan data dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa pekerjaan nasabah yang diambil menjadi responden mayoritas memiliki pekerjaan sebagai pedagang yang berjumlah 43 orang atau sebesar 57,3%. Sedangkan PNS berjumlah 12 orang atau sebesar 16%, karyawan berjumlah 20 orang atau sebesar 26,7%. Dari keterangan diatas menunjukan bahwa sebagian besar responden adalah pedagang yang berjumlah 43 orang.

C. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji tingkat validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table untuk *degree of freedom* (df)= $n-2$, dalam penelitian ini jumlah sample (n)= 75 dan besarnya df = $75-2= 73$, dan alpha 0,05 di dapat r table 0,2272 (dengan uji dua sisi).

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	<i>Corrected item total correlation (rhitung)</i>	r tabel	Keterangan
Pengetahuan (X1)	X1.1	0,309	0,227	Valid
	X1.2	0,564	0,227	Valid
	X1.3	0,516	0,227	Valid
	X1.4	0,456	0,227	Valid
	X1.5	0,257	0,227	Valid
	X1.6	0,623	0,227	Valid
Keterampilan (X2)	X2.7	0,474	0,227	Valid
	X2.8	0,387	0,227	Valid
	X2.9	0,437	0,227	Valid
Sikap (X3)	X3.10	0,642	0,227	Valid
	X3.11	0,596	0,227	Valid
	X3.12	0,561	0,227	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.13	0,375	0,227	Valid
	Y.14	0,466	0,227	Valid
	Y.15	0,372	0,227	Valid
	Y.16	0,337	0,227	Valid

Sumber: Data Primer (kuesioner) diolah SPSS 16.0

Dari tabel 4.4 diatas terlihat bahwa r hitung pada kolom *corrected item-total correlation* untuk masing-masing item memiliki r hitung lebih besar dan positif dibandingkan r tabel untuk $df = 100 - 2 = 73$ dan *alpha* 0,05 dengan uji dua sisi di dapat r tabel sebesar 0,227 maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari keempat variabel X1, X2, X3 dan Y adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur reliabilitas dengan

menggunakan statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6 ($> 0,6$).

Hasil pengujian reliabilitas instrumen menggunakan alat bantu oleh statistik SPSS 16. Adapun hasil output dapat diketahui sebagaimana dalam tabel berikut :

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability Coefficients	Cronbach Alpha	Keterangan
X1	6 item	0,703	Reliabel
X2	3 item	0,618	Reliabel
X3	3 item	0,759	Reliabel
Y	4 item	0,602	Reliabel

Sumber: Data Primer (kuesioner) diolah SPSS 16.0

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengujinya dapat digunakan uji *Kolmogrov Smirnov* satu arah. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak adalah dengan menentukan nilai signifikannya. Jika signifikan $> 0,05$ maka berdistribusi normal dan

sebaliknya jika signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.6
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	Unstandardized Residual
N	75
Kolmogorov-Smirnov Z	0,963
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,311

Sumber: Data Primer (kuesioner) diolah SPSS 16.0

Berdasarkan hasil diatas diketahui bahwa nilai signifikan sebesar $0,311 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

b. Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance $< 0,10$ atau nilai VIF > 10 dengan tingkat kolonieritas 0.95, dan iktisar hasil multikilinieritas pada variabel bebas dapat ditunjukkan pada tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Pengetahuan (X_1)	0,985	1,015
Keterampilan (X_2)	0,984	1,016
Sikap (X_3)	0,999	1,001

Sumber: Data Primer (kuesioner) diolah SPSS 16.0

Hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.7 diatas, antar variabel bebas menunjukkan bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) masing-masing variabel bebas tidak lebih dari 10 yaitu pada variable Pengetahuan sebesar 1,015, Keterampilan sebesar 1,016 dan Sikap sebesar 1,001. Selain itu, nilai tolerance dari masing-masing variabel tidak kurang dari 0,1 yaitu Variable Pengetahun sebesar 0,985, Keterampilan sebesar 0,984 dan Sikap sebesar 0,999. Dengan demikian dapat disimpulkan antara variable Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi tersebut.

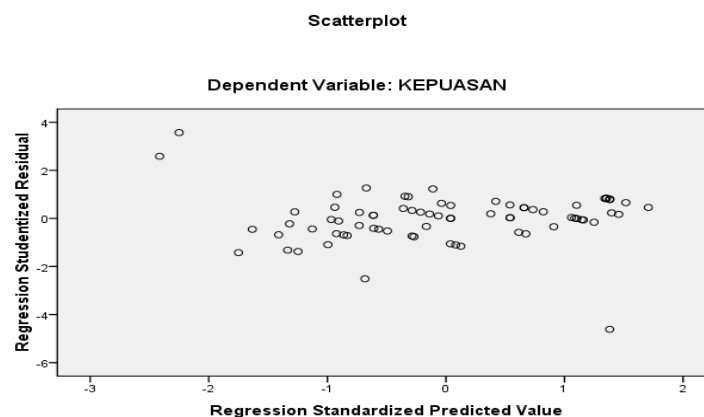
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual pengamatan satu dengan pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Metode yang digunakan untuk menentukan ada tidaknya gejala heteroskesdisitas adalah melalui grafik plot antara nilai

prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Ada tidaknya gejala Heteroskedisitas dapat diketahui dua hal, antara lain:

- 1) Jika pancaran data yang berupa titik-titik membentuk pola tertentu dan beraturan, maka terjadi masalah heteroskedisitas.
- 2) Jika pancaran data yang berupa titik-titik membentuk pola tertentu dan menyebar diatas dan dibawah sumbu Y, maka tidak terjadi masalah heteroskedisitas.

Adapun grafik hasil pengujian heteroskedisitas menggunakan SPSS dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.2
Hasil Pengujian Heteroskedisitas Dengan Scatter Plot

Hasil analisis pada gambar 4.2 menunjukkan bahwa titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat indikasi adanya heteroskedisitas pada model.

3. Teknik Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menggambarkan nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan dependen. Regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut :

Tabel 4.8
Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda
dan Persamaan Regresi

Variabel	Prediksi	Koefisien	t _{hitung}	Signifikansi	Ket
1 (Constant)		0,529	0,976	0,333	
Kepuasan					
Pengetahuan	+	0,757	8,395	0,000	Diterima
Keterampilan	+	0,043	0,539	0,591	Ditolak
Sikap	+	0,063	0,876	0,389	Ditolak
R Square = 0,509					
Adjusted R² = 0,488					
F hitung = 24,554				Sig: 0,000^a	

Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 4.8 diatas. Berdasarkan hasil analisis regresi seperti tertera pada ringkasan tabel diatas diperoleh persamaan regresi yaitu:

$$Y = 0,529 + 0,757 X_1 + 0,043 X_2 + 0,063 X_3 + e$$

a. Analisi Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Namun penggunaan koefisien determinasi (R²) memiliki kelemahan, yaitu bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukan

kedalam model. Setiap tambahan satu variabel maka R^2 meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Oleh karena itu, koefisien determinasi dalam penelitian ini menggunakan nilai *Adjusted R²*. Hasil uji determinasi dapat dilihat pada tabel 4.8 diatas.

Berdasarkan hasil perhitungan uji determinasi yang tampak pada tabel 4.8 di atas, besarnya koefisien determinasi atau *adjusted R²* adalah 0.488 hal ini berarti 48% variasi Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh variasi dari tiga variabel pengetahuan, keterampilan dan sikap yang berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Sedangkan sisanya ($100\% - 48\% = 52\%$) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukan dalam model persamaan tersebut diatas.

b. Uji t (Parsial)

Uji parsial (uji t) menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel dengan signifikan 0,05 dengan uji dua pihak. Adapun hasil uji t dapat di lihat pada tabel 4.8.

1. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah*

Hasil statistik uji t (tabel 4.8) untuk variabel pengetahuan diperoleh t hitung sebesar 8,395 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan demikian nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka hipotesis terbukti,

artinya pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Keterampilan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah*

Hasil statistik uji t (tabel 4.8) untuk variabel keterampilan diperoleh t hitung sebesar 0,539 dengan nilai signifikansi 0,591. Dengan demikian nilai signifikansi $0,591 > 0,05$. Maka hipotesis tidak terbukti, artinya keterampilan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Sikap Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah*

Hasil statistik uji t (tabel 4.8) untuk variabel sikap diperoleh t hitung sebesar 0,876 dengan nilai signifikansi 0,389. Dengan demikian nilai signifikansi $0,389 > 0,05$. Maka hipotesis tidak terbukti, artinya sikap tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

c. Uji F (Simultan)

Uji simultan digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat dengan menggunakan nilai probabilitas (*sig*). Kriteria pengujian simultan pada skripsi ini yaitu jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka ada pengaruh secara simultan antara variabel

independen dengan variabel independen dengan variabel dependen.

Pengujian Simultan dapat dilihat pada tabel 4.8

Berdasarkan data pada kolom F diatas nilai F_{hitung} adalah 24,554 dengan nilai signifikasi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Pengetahuan, Keterampilan dan sikap secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* pada BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.

D. Pembahasan

Lembaga perbankan syariah merupakan badan usaha yang bergerak dalam sektor jasa yang mengacu pada prinsip-prinsip syariah. Bank syariah, karena sifatnya sebagai bank berdasarkan prinsip syariah wajib memposisikan diri sebagai *uswatun hasanah* (contoh yang baik) dalam implementasi moral dan etika bisnis yang benar atau melaksanakan etika dan moral dalam aktivitas ekonomi.

Salah satu strategi yang menentukan keberhasilan suatu perbankan adalah dengan peningkatan kualitas layanan yang didukung oleh kompetensi sumber daya insani yang berkompeten dan penyediaan teknologi informasi yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah serta mampu mengkomunikasikan produk dan jasa bank syari'ah kepada nasabah secara benar dan jelas dengan tepat memenuhi prinsip-prinsip syariah. dengan begitu nasabah akan menjadi nyaman dan puas dalam bertransaksi di bank syariah. sumber daya insani yang ada dalam

perbankan syariah harus memiliki kualifikasi dan kompetensi yang bukan saja ahli di bidang ekonomi, keuangan dan perbankan, namun mereka harus memiliki kualifikasi dan kompetensi syari'ah.

Menurut Kasmir mempertegas bahwa sumber daya insani menjadi tulang punggung dan paling menentukan di roda oprasional suatu bank. tanpa sumber dayamanusia yang handal, penguatan pemanfaatan sumber-sumber lainnya akan menjadi tidak efektif.⁸³

Sumber daya manusia yang berbasis kompetensi dapat meningkatkan kapasitas dan membangun fondasi yang kuat yang sesuai tuntutan usaha karena apabila orang-orang yang bekerja dalam organisasi memiliki kompetensi yang tepat sesuai dengan tuntutan pekerjaannya. Orang-orang tersebut mampu baik dari segi pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), serta sikap (*ettitude*).

Sedangkan didalam manajemen sumber daya insani, manusia sebagai sumber penggerak suatu proses produksi harus mempunyai karakteristik sifat-sifat yang dimiliki oleh para Rasul yaitu Shiddiq (jujur), Amanah (terpercaya), Tabligh (transparan), dan Fathanah (Cerdas). Dalam bisnis islam ada dua faktor yang menjadi kunci yaitu kejujuran dan keahlian.⁸⁴ Kejujuran merupakan puncak moralitas iman dan karakteristik yang paling menonjol dari orang-orang yang beriman, semua itu terdapat

⁸³Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), h. 133.

⁸⁴Din Hafiduddin, *Manajemen Syari'ah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2006), h. 5.

pada setiap orang yang mempunyai kompetensi sumber daya insani yang baik sesuai dalam firman Allah SWT pada Q.S Al-Isra : 36.

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ
كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا ﴿٣٦﴾

Artinya: Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawaban. (Q.S Al-Isra : 36).

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa tiga variabel yaitu pengetahuan, keterampilan dan sikap dari hasil uji F pada tabel 4.8 diperoleh F hitung = 24,554 dengan nilai p value = 0.000 < 0.05, Karena probabilitasnya jauh lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan, keterampilan dan sikap secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil analisis regresi di peroleh R-square 0,509 yang berarti kontribusi pengetahuan, keterampilan dan sikap secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 50,9%. Namun secara parsial hanya pengetahuan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah*.

Adapun secara parsial analisis pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Variabel Pengetahuan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah*

Pengetahuan merupakan informasi yang dimiliki seseorang. Pengetahuan adalah komponen utama kompetensi yang mudah diperoleh dan mudah diidentifikasi. Pengetahuan adalah hasil proses belajar yang pernah ditempuh oleh pegawai yang diaplikasikan dalam aktivitas kerja. Mangkunegara(2000:67), pengetahuan adalah kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu sumber daya manusia berdasarkan jenjang pendidikan yang dimiliki, latar belakang pendidikan, dan disiplin ilmu yang ditekuni yang membentuk suatu wawasan pengetahuan yang komprehensif.

Dalam konsep ekonomi syariah pengetahuan didefinisikan sebagai hasil usaha yang sungguh-sungguh (ijtihad) dari para ilmuwan muslim (ulama/mujtahid) atas persoalan-persoalan duniawi dan ukhrawi dengan bersumber kepada wahyu Allah. Didalam Al-Quran pengetahuan dijelaskan dalam firman Allah SWT pada Q.S Al-Isra : 36.

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ
أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا ﴿٣٦﴾

Artinya: Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungan jawabnya. (Q.S Al-Isra : 36).

Ayat diatas menjelaskan betapa pentingnya ilmu pengetahuan karena jika seseorang melakukan aktivitas atau tugas tanpa ilmu pengetahuan didalamnya pastilah hasilnya akan tidak baik. Pengetahuan diklasifikasin dalam sifat Rasul yaitu Shiddiq (benar/jujur) dan Fathanah (Cerdas). Shiddiq (benar/jujur) dalam pengetahuan kompetensi sumber daya insani diartikan seorang pegawai yang mempunyai pengetahuan bagaimana melakukan pekerjaan dengan baik dan benar sedangkan Fathanah (Cerdas) dalam pengetahuan kompetensi sumber daya insani diartikan seorang pegawai yang mempunyai kemampuan bekerja efektif dan efisien. sehingga pengetahuan sangatlah dibutuhkan dan menjadi kewajiban bagi setiap muslim terlebih sumber daya insani yang ada di perbankan syari'ah karena dengan adanya pengetahuan, pegawai akan mengetahui Bagaimana bekerja dengan baik dan benar serta melakukan pekerjaan dengan efektif dan efisien.

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan variabel pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah*. hal ini dibuktikan dengan diperoleh t hitung sebesar 8,395 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Adapun indikator yang membentuk variabel pengetahuan sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* yaitu :

a. Berpikir Analitis

Berpikir Analitis adalah kemampuan memahami situasi dengan rincinya menjadi bagian-bagian kecil, atau melihat implikasi sebuah situasi secara rinci. Artinya pegawai telah memiliki kemampuan berpikir yang dapat mendukung penyelesaian tugas-tugas pegawai dengan baik, baik berupa tugas yang diamanahkan oleh pimpinan ataupun tugas dalam melayani nasabah. Berpikir Analitis sangat diperlukan dalam menjelaskan permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh nasabah dalam bertransaksi secara rinci dan masuk akal sehingga nasabah dapat mengerti secara jelas masalah yang sedang dihadapinya. Sehingga dengan meningkatnya kemampuan berpikir analisis pegawai atau sumber daya insani, maka kepuasan nasabah juga cenderung meningkat atau indikator ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

b. Berpikir Konseptual

Berpikir Konseptual adalah memahami sebuah situasi atau masalah dengan menempatkan setiap bagian menjadi satu kesatuan untuk mendapatkan gambar yang lebih besar. Termasuk kemampuan mengidentifikasi pola atau hubungan antar situasi yang tidak secara jelas terkait; mengidentifikasi isu mendasar atau kunci dalam situasi yang kompleks. Contoh: bersifat kreatif, konseptual, atau induktif. Artinya pegawai dapat memberikan

konsep ide-ide kreatif pada perusahaan demi kemajuan perusahaan dan pegawai mampu menjelaskan tentang konsep perbankan syariah yang tidak di mengerti oleh nasabah serta dapat mampu menjelaskan tentang akad dan produk kepada nasabah secara jelas dan mudah di mengerti. Sehingga dengan meningkatnya kemampuan berpikir konseptual maka kepuasan nasabah juga cenderung meningkat atau indikator ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

c. Pengetahuan tentang pekerjaan

Pengetahuan tentang pekerjaan adalah pengetahuan terkait pada pekerjaan (bisa teknis, profesional, atau manajerial), dan juga motivasi untuk memperluas, memanfaatkan, dan mendistribusikan pengetahuan tersebut. Artinya pegawai sudah mampu memahami pekerjaannya dengan baik, pegawai telah memiliki kemampuan teknis mengerjakan pekerjaannya dengan baik dan pegawai memiliki wawasan yang luas yang dapat mendukung penyelesaian tugas-tugas pegawai dengan baik sehingga dengan bertambah luasnya wawasan pegawai, maka kepuasan nasabah juga cenderung meningkat atau indikator ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini mengindikasikan bahwa ada hubungan yang searah antara indikator-indikator pembentuk pengetahuan dengan kepuasan nasabah, dalam arti jika terjadi peningkatan indikator-indikator

pembentuk pengetahuan, maka kepuasan nasabah juga cenderung meningkat. Dari ketiga indikator dari variabel pengetahuan, baik uji validitas maupun uji reliabilitas menunjukkan nilai $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ yang berarti setiap butir pernyataan dari variabel pengetahuan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid dan reliabel. Hasil penelitian ini selaras dengan teori Kotler mengenai konsep bauran pemasaran (*marketing mix*) yang salah satunya itemnya adalah (*People*) orang, sesuai dengan pengertian Orang (*people*) adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Dan dikuatkan dengan teori Kasmir didalam buku manajemen pemasaran bahwa sumber daya manusia menjadi tulang punggung dan paling menentukan di roda oprasional suatu bank. sehingga jika manajemen sumber daya insaninya baik tentunya akan menghasikan SDI yang berkompeten jika SDI berkompeten tentunya kinerja yang dihasilkan akan baik dari hal tersebut nasabah akan terpuaskan karena nasabah merasa hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja pegawai.

Dalam pengertian dan teori yang ada dijelaskan bahwa pengetahuan atau keahlian seorang pegawai sangatlah dibutuhkan untuk memainkan peran dalam penyajian jasa serta dapat memahami dan mengetahui nilai-nilai moral dalam aplikasi fiqh muamalah atau ekonomi syari'ah, memahami konsep dan tujuan perbankan syari'ah atau ekonomi syari'ah dan memahami konsep dan aplikasi transaksi-

transaksi (*akad*) dalam muamalah ekonomi syari'ah sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli atau nasabah. Oleh karena itu, upaya peningkatan pengetahuan pegawai sangat penting dan mutlak harus dikembangkan guna mendukung peningkatan kepuasan nasabah.

Selanjutnya bukti empiris yang mengaitkan pengetahuan dengan kinerja pegawai menunjukkan hasil yang konsisten dengan studi ini, seperti penelitian yang dilakukan oleh Zainal Abidin yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Cipta Mulya Semarang” dengan hasil variabel pengetahuan memiliki pengaruh yang kuat yaitu 0,529 terhadap kepuasan konsumen PT. Cipta Mulya Semarang. Dengan demikian, temuan empiris yang dihasilkan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan kepuasan nasabah. Implikasi dari hasil penelitian ini atas ilmu pengetahuan yang didukung oleh kajian empiris(penelitian terdahulu) memberikan hasil yang sama yaitu pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3) Pengaruh Variabel Keterampilan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah*

Keterampilan adalah suatu bentuk pengembangan pegawai untuk mampu terampil dalam bidang kerjanya. Menurut Wardoyo (2005:50) keterampilan adalah kemampuan dari individu untuk

membuat, menciptakan dan menginspirasi potensi yang dimiliki menjadi suatu karya yang dapat dinilai dan diapresiasi dalam berbagai aktivitas kerja sesuai tujuan yang ingin dicapai organisasi. Pegawai yang mempunyai keterampilan bekerja yang baik maka akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sebaliknya pegawai yang tidak terampil akan memperlambat tujuan organisasi.

Dalam konsep ekonomi syariah keterampilan didefinisikan sebagai pendidikan jasmani dan rohani setiap individu agar cakap dalam mengemban tugas sebagai khalifah Allah di muka bumi, dan mendekatkan diri kepada-Nya, berfikir sistematis serta cakap dalam mengaktualisasikan diri dengan bermacam-macam keahlian, sebagaimana yang telah dikisahkan oleh al-Quran tentang kehidupan para Rasul dan salafus shaleh. Didalam Al-Quran Keterampilan dijelaskan dalam firman Allah SWT pad Q.S At-Tin : 4.

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ ﴿٤﴾

Artinya : Sungguh kami telah menciptakan manusia dalam bentuk sebaik-baiknya. (At-Tin : 4)

Ayat diatas menjelaskan manusia telah dibekali oleh akal pikiran yang membuat manusia menjadi makhluk sempurna dibandingkan dengan lainnya, tentunya dengan bekal yang diberikan oleh Allah SWT harus dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sebagai salah satu contoh bekal akal dan pikiran diwujudkan melalui keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap muslim terutama

Keterampilan yang harus dimiliki oleh sumber daya insani yang ada di lembaga keuangan syariah. keterampilan dapat diklasifikasikan pada sifat rasul yaitu Fathanah (cerdas), cerdas dalam arti kecerdasan kecakapan bahasa, kecerdasan dalam berfikir dan kecerdasan dalam segi ekonomi.

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan variabel keterampilan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah*. hal ini dibuktikan dengan diperoleh t hitung sebesar 0,539 dengan nilai signifikansi $0,591 > 0,05$. Adapun indikator yang membentuk variabel keterampilan sehingga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* yaitu :

a. Kemampuan mencari informasi

Kemampuan mencari informasi adalah dorongan seseorang dalam berkeaktifitas mencari informasi demi kepentingan pekerjaannya dan usaha tambahan yang dikeluarkan untuk mengumpulkan informasi lebih banyak. Artinya pegawai mempunyai keahlian dalam mencari informasi yang dibutuhkan perusahaan dan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah. Dalam penelitian ini pegawai kurang mempunyai kemampuan mencari informasi sehingga dengan tidak meningkatnya kemampuan mencari informasi maka kepuasan nasabah juga cenderung tidak

meningkat atau indikator ini tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

b. Proaktif

Proaktif adalah Kemampuan membuat pilihan-pilihan berdasarkan prinsip-prinsip serta nilai-nilai yang berlaku. Artinya pegawai mempunyai keahlian dalam menentukan pekerjaan mana yang lebih diutamakan dan pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan yang diamanakan kepadanya dalam melayani nasabah. Dalam penelitian ini pegawai tidak proaktif sehingga dengan tidak meningkatnya keahlian pegawai dalam bersikap proaktif maka kepuasan nasabah juga cenderung tidak meningkat atau indikator ini tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

c. Kualitas dan ketelitian kerja

Kualitas ketelitian kerja adalah tindakan seseorang dalam meningkatkan kualitas pekerjaannya dengan teliti untuk tujuan pribadi atau organisasi. Artinya pegawai sudah bekerja dengan baik serta sudah teliti dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan. Dalam penelitian ini pegawai tidak mempunyai kualitas dan ketelitian kerja sehingga dengan tidak meningkatnya kualitas dan ketelitian kerja maka kepuasan nasabah juga cenderung tidak meningkat atau indikator ini tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan yang searah antara indikator-indikator pembentuk keterampilan yang dimiliki sumber daya insani yang ada pada BPRS Mitra Agro dengan kepuasan nasabah. Dari ketiga indikator dari variabel keterampilan, baik uji validitas maupun uji reliabilitas menunjukkan nilai r -hitung $>$ r -tabel yang berarti setiap butir pernyataan dari variabel keterampilan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid dan reliabel.

Hasil penelitian ini tidak selaras dengan teori kotler mengenai konsep bauran pemasaran (*marketing mix*) yang mengatakan keterampilan merupakan salah satu faktor untuk menarik kepuasan nasabah. Dalam hal ini keterampilan sumber daya insani sangat diperlukan karena dengan keterampilan yang dimiliki akan tercapainya tujuan-tujuan organisasi, pegawai pun mempunyai komitmen yang tinggi dalam bekerja, dan tidak mudah goyah. Selain dari itu, keterampilan diri menjadikan seseorang confident dengan apa yang ditampilkan, karena telah dipersiapkan sebelumnya, serta dapat mempunyai sifat mandiri, jujur, amanah, tidak tergantung pada orang lain, dapat melaksanakan tugas secara baik, tidak dengan rekayasa serta dapat dipertanggungjawabkan, punya keberanian dan keahlian untuk menyampaikan kepada orang lain dengan cerdas (tabligh dan amanah).

Dalam ekonomi syariah keterampilan sangat diperlukan, keterampilan yang diperlukan meliputi keterampilan kecakapan

bahasa, keterampilan kecerdasan dalam berfikir dan keterampilan kecerdasan dalam segi ekonomi. Ketiga keterampilan ini harus dimiliki oleh sumber daya insani karena dengan mempunyai keterampilan kecakapan berbahasa sumber daya insani akan mampu dalam menyampaikan ide kepada orang lain, memberi komentar terhadap pembicaraan orang lain, keterampilan memahami teks, serta keterampilan menyampaikan pikiran melalui tulisan. Serta dengan mempunyai keterampilan dalam berfikir sumber daya insani akan mampu memberikan ide-ide kreatif dan inovatif untuk kemajuan perusahaan. Dan keterampilan dalam segi ekonomi sumber daya insani akan mampu mengelola pendapatan dan pengeluaran perusahaan dengan baik. namun keterampilan saja tidak cukup untuk mempengaruhi kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah*, Kemungkinan tidak adanya pengaruh variabel keterampilan pada penelitian ini karena sumber daya insani yang ada di BPRS Mitra Agro Usaha kurang teliti dan cepat dalam melayani nasabah hal ini dibuktikan dengan hasil kuesioner yang menunjukkan 42,6% atau 32 responden yang menjawab TS (tidak setuju) dalam pertanyaan pegawai BPRS dapat menyelesaikan pekerjaan secara baik dan cepat dalam melayani nasabah dengan teliti. Sehingga nasabah menjadi tidak puas atau kurang setuju dan kemungkinan tidak adanya variabel keterampilan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* karena bagi nasabah pelayan yang cepat pun tidak bisa menjadi

pengukuran untuk nasabah menjadi puas. tetapi harus didukung dengan faktor lainya seperti pengetahuan dan sikap kerja yang baik.

Hasil penelitian ini juga tidak selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwi Jayanti yang berjudul “Pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap kepuasan nasabah pada KUR BRI cabang Balikpapan” dengan hasil variabel People (keterampilan) memiliki pengaruh yang kuat yaitu 1.450.

4) Pengaruh Variabel Sikap Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah*

Sikap adalah manifestasi kepribadian yang ditunjukkan ketika seseorang berinteraksi dengan dengan lingkungannya. Sikap adalah tuntutan perilaku yang menyikapi kemampuan kompetensi dengan baik dalam mencapai tujuan. Purwanto (2008:62) sikap adalah pandangan-pandangan atau perasaan yang disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai sikap objek.

Dalam konsep ekonomi syariah sikap kerja didefinisikan sebagai etos kerja yaitu sikap kepribadian yang melahirkan keyakinan yang sangat mendalam bahwa bekerja itu bukan saja untuk memuliakan dirinya, menampilkan kemanusiaannya, melainkan juga sebagai suatu manifestasi dari amal sholeh. Didalam Al-Quran sikap kerja dijelaskan dalam firman Allah SWT pada Q.S Al-Jumu'ah: 9-10.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا نُودِيَ لِلصَّلَاةِ مِنْ يَوْمِ الْجُمُعَةِ فَاسْعَوْا إِلَىٰ ذِكْرِ اللَّهِ وَذَرُوا الْبَيْعَ ذَٰلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٩﴾
فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ
وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Apabila telah diseru untuk melaksanakan shalat pada hari jum'at, maka segeralah kamu mengingat Allah dan tinggalkanlah jual beli. Yang demikian itu lebih baik bagimu jika kamu mengetahui. Apabila shalat telah dilaksanakan, maka bertebarlah kamu di bumi; carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak agar kamu beruntung. (Q.S al-Jumu'ah: 9-10)

Di samping al-Qur'an, dalam Hadits Nabi disebutkan tentang sikap kerja yaitu “Bekerjalah untuk kepentingan duniamu seolah-olah kamu akan hidup selamanya dan bekerjalah untuk kepentingan akhiratmu seolah-olah kamu akan mati besok”(H.R Baihaqi) penjelasan ayat dan hadis diatas yang dikaitkan dengan sikap kerja yaitu :

a. Perlunya keseimbangan antara urusan dunia dan akhirat

Pada saat kita menyelesaikan pekerjaan jenis apapun yang menyangkut urusan duniawi, tetap diharuskan meninggalkannya jika mendengar panggilan adzan. Perintah ini menunjukkan pentingnya menyeimbangkan urusan duniawi dan ukhrawi.

b. Bekerja harus selalu ingat Allah

Dalam bekerja kita, harus mengingat Allah sehingga tidak akan terperosok untuk melakukan perbuatan yang tidak diridahi oleh-Nya. Kita diperbolehkan mencari karunia Allah sebanyak mungkin, asal dilakukan dengan cara yang benar. Dengan demikian, Allah pun akan meluaskan rejeki kepada kita dan memberikan keberuntungan yang berlipat ganda.

c. Meningkatkan Produktivitas kerja

Setelah mengerjakan Shalat jumat, kita diperbolehkan untuk melanjutkan aktivitas kerja lainnya. Melakukan ibadah tidak berarti menghambat produktivitas kerja. Guna mendukung produktivitas kerja, ada hal-hal tertentu yang penting untuk diperhatikan. Bersikap rajin, ulet dan tidak mudah putus asa, Meningkatkan inovasi dan kreativitas, Mau belajar dari pengalaman sehingga dapat berbuat lebih baik pada masa datang, Memaksimalkan kemampuan diri yang ada dan selalu optimis, Berdo'a dan bertawakal kepada Allah

Dalam penjelasan di atas tentang sikap kerja yang harus dimiliki oleh sumber daya insani dalam ekonomi syariah ada tiga point yang harus dimiliki oleh sumber daya insani yaitu perlunya keseimbangan antara urusan dunia dan akhirat, Bekerja harus selalu ingat Allah dan Meningkatkan Produktivitas kerja.

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan variabel sikap tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

pembiayaan *murabahah*. hal ini dibuktikan dengan diperoleh t hitung sebesar 0,876 dengan nilai signifikansi $0,389 > 0,05$. Adapun indikator yang membentuk variabel sikap sehingga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* yaitu :

a. Kemampuan berkeaktifitas dalam bekerja

Kemampuan berkeaktifitas dalam bekerja adalah kemampuan seseorang memberikan ide-ide kreatif dan didukung sikap dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya. Artinya pegawai memiliki kreatifitas kerja yang mendukung penyelesaian tugas dengan baik dan memiliki kreatifitas dalam melayani nasabah. Dalam penelitian pegawai kurang mampu berkeaktifitas dalam bekerja sehingga dengan tidak meningkatnya kemampuan berkeaktifitas dalam bekerja maka kepuasan nasabah juga cenderung tidak meningkat atau indikator ini tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

b. Semangat kerja yang tinggi

Semangat kerja yang tinggi adalah kemauan seseorang dengan sungguh-sungguh untuk bekerja secara kooperatif dengan pihak lain, menjadi bagian sebuah tim, bekerja bersama sehingga menjadi lebih kompetitif. Artinya pegawai bekerja dengan sungguh-sungguh untuk mencapai target bahkan melampaui target dalam bekerja dan pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi dalam melayani nasabah. Dalam penelitian ini pegawai kurang

memiliki semangat kerja yang tinggi sehingga dengan tidak meningkatnya semangat kerja yang tinggi maka kepuasan nasabah juga cenderung tidak meningkat atau indikator ini tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

c. Kemampuan perencanaan

Kemampuan perencanaan adalah kemauan seseorang atau organisasi dalam menyusun program kerja demi tercapainya tujuan perusahaan. Artinya pegawai sudah mampu merencanakan kegiatan yang harus dilaksanakan terkait dengan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Dalam penelitian ini pegawai kurang mempunyai kemampuan dalam perencanaan sehingga dengan tidak meningkatnya kemampuan perencanaan maka kepuasan nasabah juga cenderung tidak meningkat atau indikator ini tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan yang searah antara indikator-indikator pembentuk sikap yang dimiliki sumber daya insani yang ada pada BPRS Mitra Agro dengan kepuasan nasabah. Dari ketiga indikator dari variabel sikap, baik uji validitas maupun uji reliabilitas menunjukkan nilai $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ yang berarti setiap butir pernyataan dari variabel sikap yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid dan reliabel.

Hasil penelitian ini tidak selaras dengan teori kotler mengenai konsep bauran pemasaran (*marketing mix*) yang mengatakan sikap

kerja merupakan salah satu faktor untuk menarik kepuasan nasabah. Dan tidak selaras dengan teori Kasmir dalam buku manajemen pemasaran yang mengatakan sumber daya insani merupakan tulang punggung dan paling menentukan dalam roda oprasional dalam hal ini jika sumber daya insani baik maka akan berdampak pada oprasional dan pelayanan suatu bank jika oprasional dan pelayanan baik maka nasabah akan merasa nyaman dan puas dalam bertransaksi.

Sikap kerja sangat penting dimiliki oleh pegawai karena seluruh kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan akan berakhir pada nilai yang berkaitan dengan nasabah. Dalam dunia bisnis jasa, nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Pegawai yang mempunyai sikap yang baik adalah pegawai yang mampu memahami keinginan nasabah dan dapat memberikan nilai tambah dimata nasabah. Jadi sikap yang baik merupakan hal yang penting diperlukan oleh sumber daya insani di perbankan syariah.

Dalam hal ini sikap kerja yang harus dimiliki oleh setiap pegawai adalah sikap kerja yang sesuai standar oprasional prosedur perusahaan, sikap ramah dan adil kepada nasabah, dan sikap kerja yang disiplin yang tujuannya untuk dapat membuat nasabah merasa nyaman dan puas dalam bertransaksi di bank syari'ah. namun sikap yang baik saja tidak cukup untuk mempengaruhi kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah*, Kemungkinan tidak adanya pengaruh

variabel sikap pada penelitian ini terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* karena bagi nasabah sikap kerja yang baik serta ramah tamah tidak bisa menjadi pengukuran untuk nasabah menjadi puas. tetapi harus didukung dengan faktor lainya seperti pengetahuan dan keterampilan yang baik.

Hasil penelitian ini juga tidak selaras dengan hasil peneltian Zainal Abidin yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Kepuasan Konsumen Pada PT. Cipta Mulya Semarang” dengan hasil variabel sikap memiliki pengaruh yang kuat yaitu 0,658 terhadap kepuasan konsumen PT. Cipta Mulya Semarang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pengelolaan data dan analisis data dalam penelitian tentang “Kompetensi Sumber Daya Insani Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah*” (Studi pada BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung), dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel pengetahuan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah*. dengan nilai t_{hitung} sebesar 8,395 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2. Variabel Pengetahuan, Keterampilan dan sikap secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* pada BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung. Dengan nilai F_{hitung} sebesar 24,554 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas maka diajukan beberapa saran yang bertujuan untuk kemajuan BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung sebagai berikut:

1. Bagi BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung :

- a. mengingat variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* adalah variabel pengetahuan, hendaknya pengetahuan yang di miliki sumber daya insani di BPRS Mitra Agro Usaha harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan lagi, sebab apabila pegawai tidak mempunyai pengetahuan yang baik tentunya pegawai tidak dapat melakukan *service* yang baik kepada nasabah dan dari hal tersebut nasabah akan cenderung tidak tertarik untuk bertransaksi kembali di bank tersebut Karena *service* yang diterima tidak sesuai dengan harapannya. Hal ini bisa dilakukan dengan terus melakukan pelatihan – pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan pegawai seperti diberikan pelatihan *service* yang baik kepada nasabah dan selalu memberikan arahan yang dilakukan pimpinan kepada pegawai agar memprioritaskan kepentingan nasabah sehingga nasabah pun akan merasa puas dan tertarik melakukan transaksi berikutnya pada BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.
- b. Untuk memperhatikan lagi keterampilan dan sikap yang dimiliki oleh pegawai serta dapat meningkatkan keterampilan dan sikap sumber daya insani yang ada sehingga dengan keterampilan dan sikap yang dimiliki oleh pegawai dapat mempermudah untuk mencapai tujuan dari perusahaan dan kepuasan nasabah. Bagaimana pun juga dalam industri perbankan syariah ini merupakan salah satu hal yang berkaitan dengan

industri pemasaran, sehingga ukuran keberhasilan perbankan syariah tersebut salah satunya melalui nasabahnya.

2. Bagi peneliti selanjutnya sebagai upaya pengembangan indikator kompetensi sumber daya insani yang lebih baik diharapkan penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar, Prabu Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005.
- Antonio, Syafi'i. *Bank Syari'ah (Dari Teori ke Praktek)*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Assauri, Sofyan. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: Rajawali Press, 2007.
- Barda, Arif Nawawi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1998.
- Buchori, Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabet, 2002.
- Budisantoso dan Triandaru. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2006.
- Cooper dan Schinder. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Renika Cipta, 2003.
- Departemen Agama. *Al-Quran dan Terjemahannya*. Jakarta: CV Pustaka Agung Harapan, 2006.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1990.
- Fathoni, Abdurrahmat. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006.
- Ghozali, Imam. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23". Semarang: Universitas Dipenogoro 2013.
- Hasibuan, Malayu. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, PT Bumi Aksara, 2007.

- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan Pertama. Bandung : Alfabet, 2005.
- Kadir. “*Statistika Terapan Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan program SPSS/Lisrel dalam penelitian*” Jakarta, Rajawali Pers 2015.
- Lukman, Dendawijaya. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009.
- Manullang, M. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1994.
- Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2011.
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers 2013.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2003.
- Nawawi, Ismail. *Manajemen Sumber Daya Manusia:Kompilasi Teori Karir, Kompetensi dan Kinerja Organisasi menuju pada Aplikasi Bisnis Global*. Jakarta : Dwiputra Pustaka Jaya, 2013.
- P.Usanti, Trisadini. *Transaksi bank syariah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum* (cet. III). Jakarta: UI-Press, 1986.
- Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif* . Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian* (cet I). Yogyakarta: Pustaka baru Press, 2014.
- Sunyoto, Danang. *Metode dan Instrumen Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: CAPS, 2013.
- Swastha B.H. dan Irawan. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty, 2002.
- Tika, Pabundu. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Wibowo. *Sistem Manajemen kinerja*. Jakarta: Gramedia, 2007.

Yusuf, Burhanudin. *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syari'ah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan (X1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	20.04	10.525	.309	.706
X1.2	20.05	9.727	.564	.624
X1.3	20.01	9.040	.516	.635
X1.4	20.05	10.592	.456	.659
X1.5	20.09	10.599	.257	.728
X1.6	19.81	10.181	.623	.621

Hasil Uji Validitas Variabel Keterampilan (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	8.00	2.297	.474	.452
X2.2	7.91	2.167	.387	.595
X2.3	8.01	2.635	.437	.516

Hasil Uji Validitas Variabel Sikap (X3)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	8.00	2.622	.642	.619
X3.2	8.07	2.198	.596	.690
X3.3	8.09	3.086	.561	.717

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	11.9467	4.700	.375	.537
Y1.2	11.8667	4.009	.466	.461
Y1.3	11.9733	5.080	.372	.544
Y1.4	11.9733	4.243	.337	.575

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengetahuan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.703	6

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keterampilan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.618	3

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sikap (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	3

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.602	4

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.46584462
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.111
	Negative	-.105
Kolmogorov-Smirnov Z		.963
Asymp. Sig. (2-tailed)		.311

a. Test distribution is Normal.

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1(Constant)	.529	.542		.976	.333		
PENGETAHUAN	.757	.090	.703	8.395	.000	.985	1.015
KETERAMPILAN	.043	.079	.045	.539	.591	.984	1.016
SIKAP	.063	.072	.072	.867	.389	.999	1.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Hasil Regresi Linier Berganda

Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	.529	.542		.976	.333
PENGETAHUAN	.757	.090	.703	8.395	.000
KETERAMPILAN	.043	.079	.045	.539	.591
SIKAP	.063	.072	.072	.867	.389

Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.661	3	5.554	24.554	.000 ^a
	Residual	16.059	71	.226		
	Total	32.720	74			

a. Predictors: (Constant), SIKAP, PENGETAHUAN, KETERAMPILAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Uji Koefesien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.714 ^a	.509	.488	.47558

a. Predictors: (Constant), SIKAP, PENGETAHUAN, KETERAMPILAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN

**Hasil Sebar Kuesioner pada Nasabah Pembiayaan Murabahah
BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung**





Sebagian besar nasabah pembiayaan murabahah adalah pedagang yang ada di pasar tugu, dan sisanya adalah karyawan dan PNS.